

DOSSIER D'OFFRE

UN RÉSEAU UNIFIÉ POUR UNE MOBILITÉ QUI RASSEMBLE

PIÈCE N°2 MÉMOIRE TECHNIQUE

Sommaire

MÉMOIRE TECHNIQUE

SYNTHÈSE DE L'OFFRE 06

CHAPITRE 1

ORGANISATION DE L'ENTREPRISE 18

Partie 1 ▪ Schéma général de gestion de la DSP 23

Partie 2 ▪ Gouvernance et transparence des relations contractuelles 32

Partie 3 ▪ Description et affectation des moyens humains 35

Partie 4 ▪ Contrôle des voyageurs et sécurisation du réseau 48

Partie 5 ▪ Biens mis à disposition par l'Agglomération 54

Partie 6 ▪ Biens propres du délégataire 61

Partie 7 ▪ Entretien et maintenance des véhicules 68

Partie 8 ▪ Politique environnementale 76



CHAPITRE 2

LE SERVICE OFFERT 79

Partie 1 ▪ Projet de réseau global 83

Partie 2 ▪ Évolution du réseau urbain 85

Partie 3 ▪ Création d'un réseau périurbain 92

Partie 4 ▪ Offre du service TAD 102

Partie 5 ▪ Offre des lignes scolaires 106

Partie 6 ▪ Bilan d'unités d'œuvre 116

CHAPITRE 3

CAPACITÉ D'INTERVENTION RAPIDE 119

Partie 1 • Gestion des défaillances
(pannes et absences) 122

Partie 2 • Gestion de crise 126

Partie 3 • Plan de transport adapté
et plan d'information des usagers 129

CHAPITRE 4

QUALITÉ DE SERVICE 134

Partie 1 • Engagements et critères de qualité 136

Partie 2 • Système de vérification des critères de qualité . . 137

Partie 3 • Mise en œuvre de la démarche qualité 141

Partie 4 • Référentiel qualité 142

CHAPITRE 5

PLAN D' ACTIONS MARKETING ET COMMUNICATION 144

Partie 1 • Uniformiser l'identité commerciale 148

Partie 2 • Unifier la politique tarifaire 153

Partie 3 • Simplifier l'achat des titres de transport 155

Partie 4 • Humaniser le service 159

Partie 5 • Promouvoir le réseau pour développer
la fréquentation 163

Partie 6 • Connaître les attentes des clients 169

Partie 7 • Généraliser l'information
dynamique et digitale 172

Partie 8 • Préserver l'informatique statique :
fil d'Ariane du parcours client 175

OPTION 1 NAVETTE CENTRE-VILLE RÉALISÉE PAR UN VÉHICULE À PROPULSION ÉLECTRIQUE	180
---	------------



OPTION 2 VÉHICULES FONCTIONNANT À PARTIR D'ÉNERGIES ALTERNATIVES AU GAZOLE AU FUR ET À MESURE DES RENOUVELLEMENTS	184
--	------------



OPTION 3 PÔLE SECONDAIRE DE VILLEMEUX-SUR-EURE	191
---	------------



OPTION 4 PÔLE D'INTÉRÊT D'ÉZY-SUR-EURE : DESSERTE GARE.	195
--	------------



OPTION 5 BILLETTIQUE	199
---	------------



OPTION 6 ENTRETIEN DE LA GARE ROUTIÈRE	204
---	------------



OPTION 7 MISE À DISPOSITION DE VÉLOS CLASSIQUES ET/OU À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE EN LOCATION MOYENNE ET LONGUE DURÉE	213
--	------------

OPTION 8 CONTRÔLES D'ACCÈS DES PARKINGS VÉLOS	219
--	------------



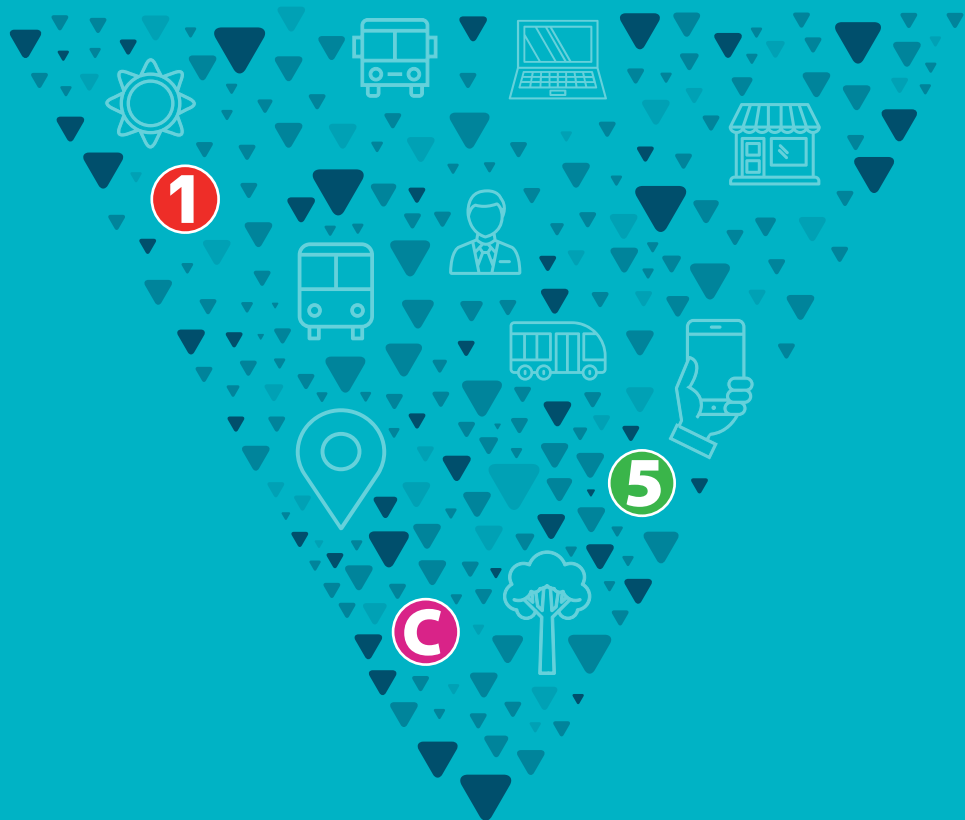
OPTION 9 DÉPLOIEMENT DE POTEAUX D'ARRÊT	223
--	------------



OPTION 10 TRAVAUX DE RÉHABILITATION DE L'ÉTAGE DE L'AGENCE COMMERCIALE.	229
--	------------

Le mémoire technique contient 188 pages de rédactionnel, conformément au seuil maximum de 200 pages fixé par le règlement de consultation. Le foliotage de l'ensemble du document, intercalaires et sommaires compris, conduit à un document final de 233 pages.





SYNTHÈSE DE L'OFFRE



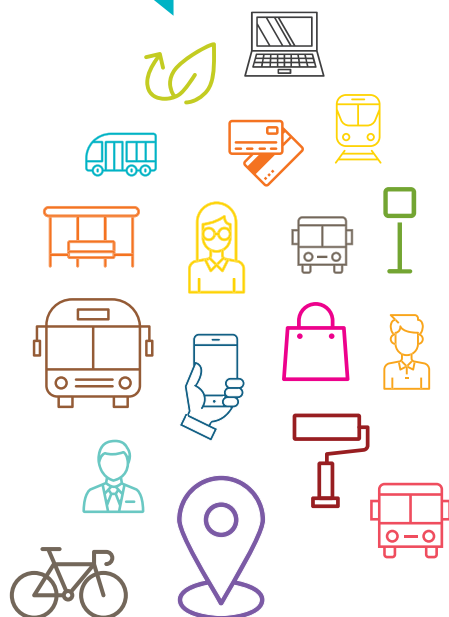
SYNTHÈSE DE L'OFFRE

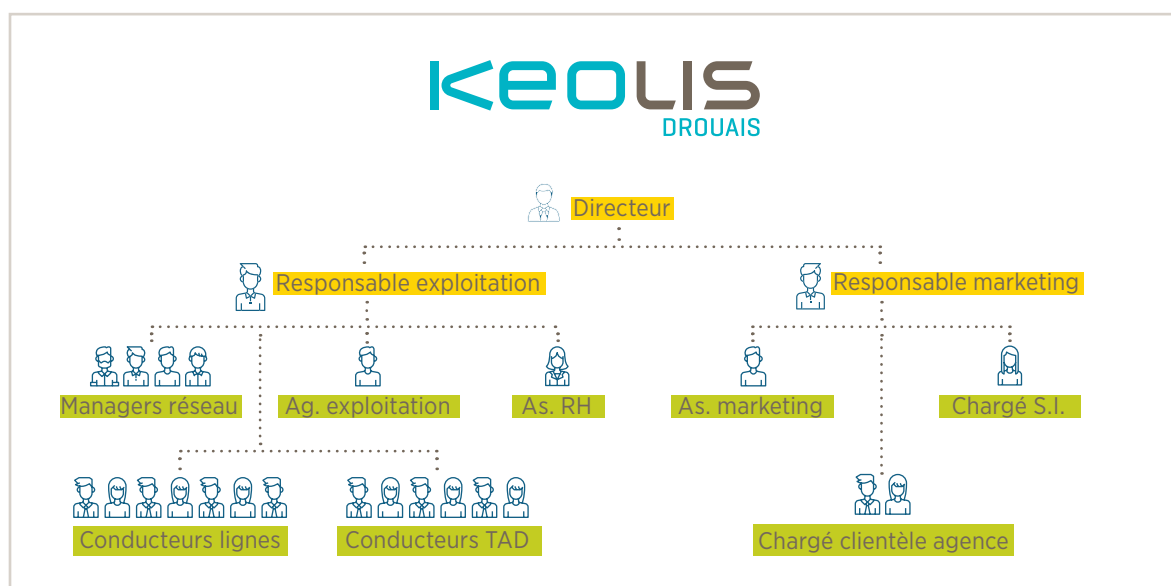
UNE ORGANISATION UNIQUE, COMPLÈTE ET DÉDIÉE À LA GESTION DES TRANSPORTS DE L'AGGLO DU PAYS DE DREUX

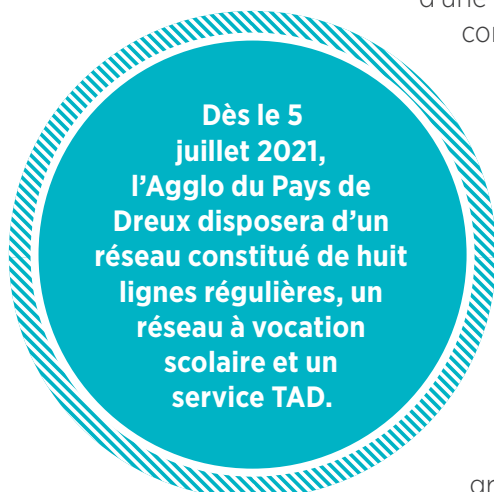
Keolis s'engagera dans la gestion de cette DSP au travers d'une société dédiée, de règles claires quant à la sous-traitance de certaines activités ou prestations, et d'une équipe locale pleinement investie au service d'une relation partenariale avec l'Agglo du Pays de Dreux.

L'organisation proposée a été conçue pour permettre un pilotage simple et agile de la future DSP :

- * un interlocuteur unique et une équipe locale dédiée, capable de mener à bien les projets et les études demandées par l'Agglo du Pays de Dreux,
- * un contrat intégrant des clauses spécifiques pour une gestion simplifiée des modifications d'offres,
- * une organisation clarifiée, avec des domaines d'interventions de la société dédiée et des sous-traitants, en rapport avec leurs moyens et savoir-faire respectifs,
- * une exploitation maîtrisée, avec une sous-traitance limitée aux lignes à vocation scolaire, portée par Keolis Eure-et-Loir et Keolis Normandie-Seine, avec un pilotage formel et des contrôles permanents par la société dédiée.







UN NOUVEAU RÉSEAU POUR RÉUNIR LES PÔLES ET LE CŒUR D'AGGLOMÉRATION

L'Agglomération du Pays de Dreux souhaite opérer la mutation qui permettra de passer d'une mobilité issue d'une superposition de services, héritage des différentes compétences et des transferts qui s'y rattachent, à une mobilité de territoire intégrée, organisée et hiérarchisée, efficiente en termes de moyens et claire pour le client voyageur.

Keolis s'est appuyé sur les orientations exprimées par l'Agglo du Pays de Dreux pour construire une offre de transport unifiée, au service des 115 000 habitants, du développement et de la cohésion du territoire.

Le réseau a été remodelé en améliorant l'efficacité des lignes urbaines à moyens constants, en stabilisant l'offre du Transport à la demande, en optimisant une grande partie des lignes scolaires et en redéployant ces économies pour créer 4 lignes périurbaines, dotées d'une offre renforcée.

SCOLAIRES

Spéciaux & lignes à vocation scolaire Rémi

- * Refonte des lignes scolaires ex-Rémi (200-DL-DC).
- * Ajustements au fil de la DSP des circuits spéciaux scolaires (ex marchés Agglo, AO2 et Régies).



RÉSEAU PÉRIURBAIN

- * Transformation des lignes interurbaines ex-Rémi (24,26, 28, 29) en lignes périurbaines Linéad reprenant les mêmes niveaux de qualité et de service que les lignes urbaines.



RÉSEAU URBAIN

- * Structure générale conservée.
- * Création d'une seconde ligne forte et évolutions en lien avec le réseau périurbain.



TAD

- * Principe et consistance conservés.
- * Ajustements en lien avec le réseau périurbain.



VÉLO (option)

- * Mise à disposition de vélos.
- * Parkings vélos sécurisés.

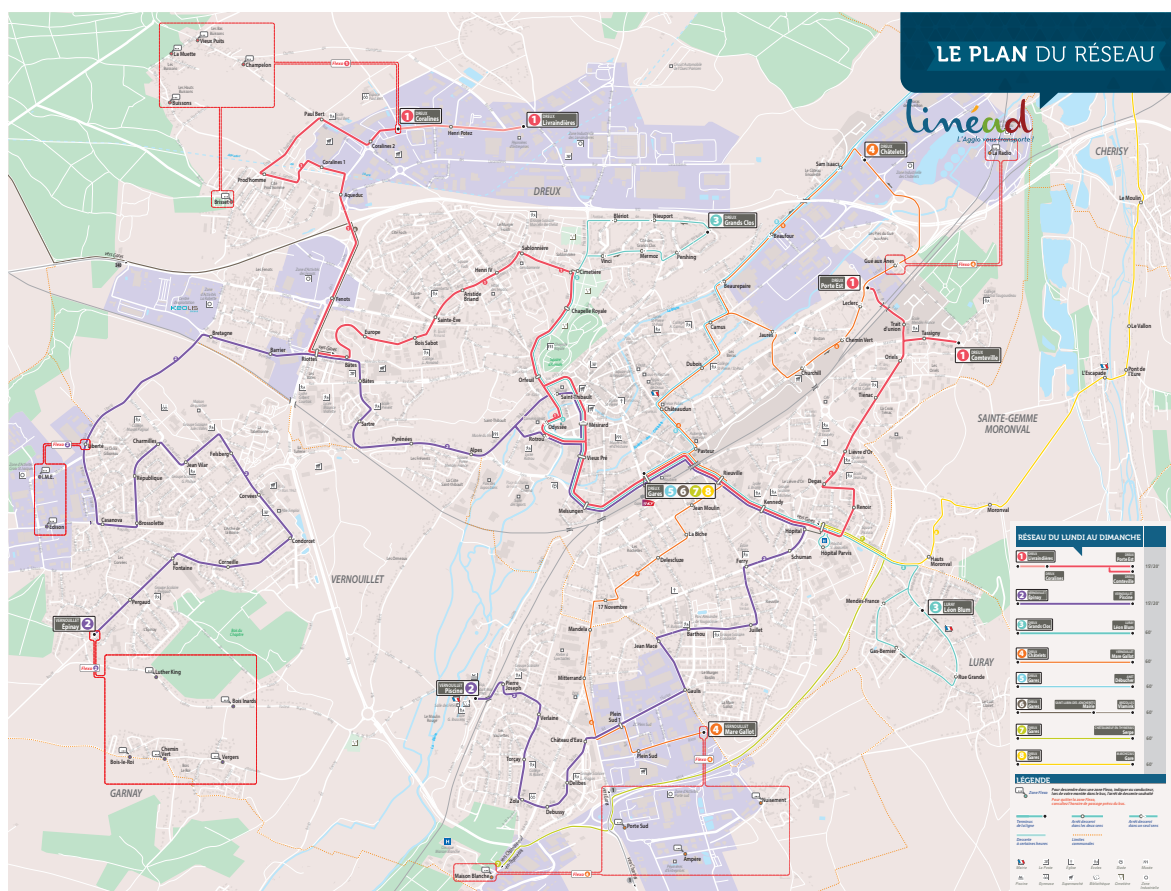


Pendant toute la durée de la future DSP, Keolis poursuivra les études portant sur l'offre de transport, à la recherche de nouvelles sources d'optimisation, en concertation avec les établissements scolaires et l'Agglo du Pays de Dreux.

01 UNE OFFRE STRUCTURANTE DE 8 LIGNES, RÉPARTIES ENTRE LE CŒUR D'AGGLOMÉRATION POUR SES 45 000 HABITANTS ET LA DESSERTE DES PÔLES INTERMÉDIAIRES REGROUPEANT QUELQUES 37 000 HABITANTS :

- ❁ 4 lignes urbaines dont deux lignes armatures à fréquence 15 à 20 minutes,
- ❁ 4 lignes périurbaines, dotées d'un socle d'offre garantie toute l'année,

**Au total,
les huit lignes
régulières du
nouveau réseau
Linéad couvriront un
bassin de 82 000
habitants.**



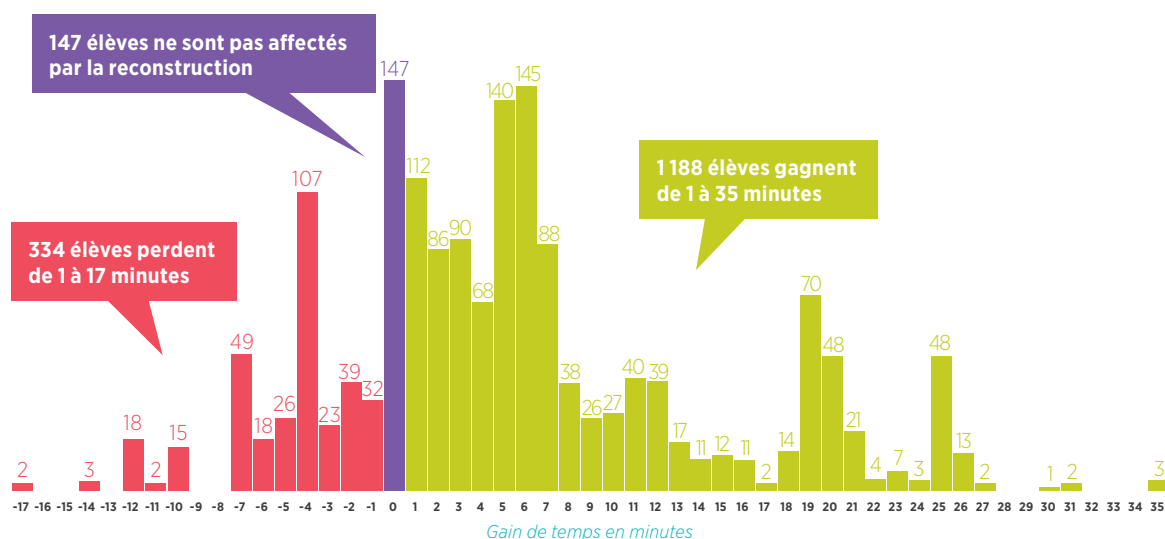
Plan du projet de réseau urbain

Pôles	Ligne	Du lundi au vendredi toute l'année		Du lundi au vendredi en période scolaire		Samedi toute l'année	
		Aller	Retour	Aller	Retour	Aller	Retour
Ézy-sur-Eure / Anet	5	6	6	10	9	2	2
Nonancourt	6	7	6	11	8	2	2
Brezolles	6	3	3	4	3	1	1
Châteauneuf-en-Thymerais	7	4	4	4	5	1	1
Bû / Abondant	8	4	4	8	7	1	1

Synthèse de l'offre périurbaine

02 UN RÉSEAU DE LIGNES SCOLAIRES, OUVERT À TOUS LES VOYAGEURS, OPTIMISÉ EN TERMES DE MOYENS MAIS AUSSI AMÉLIORÉ EN TERMES DE DURÉE DE DÉPLACEMENT DES ÉLÈVES

RÉPARTITION DES LYCÉENS EN FONCTION DU GAIN DE TEMPS SUR L'HORAIRE DE DÉPART



Grâce au nouveau réseau, plus aucun lycéen de l'Agglomération ne sera pris en charge avant 6h30.



03

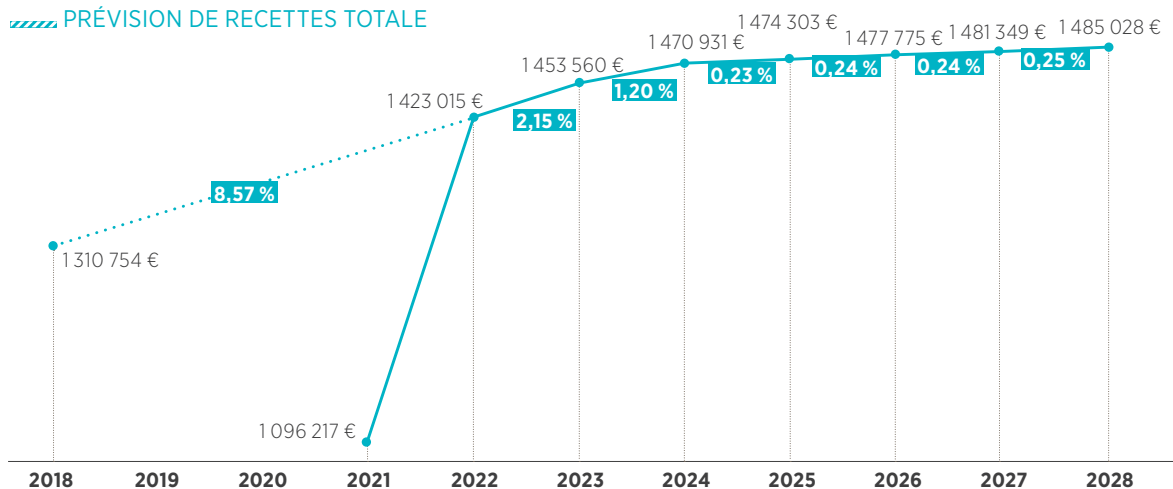
POUR COMPLÉTER L'OFFRE RÉGULIÈRE, LE TRANSPORT À LA DEMANDE, PRÉSERVÉ DANS SON OFFRE ET ENRICHİ DANS LA QUALITÉ DU SERVICE GRÂCE À UNE AMPLITUDE DE RÉSERVATION PLUS LARGE, LA CONFIRMATION DES RENDEZ-VOUS PAR SMS ET LA POSSIBILITÉ DE RÉSERVER UN DÉPLACEMENT LE JOUR MÊME, JUSQU'À 10 H LE MATIN



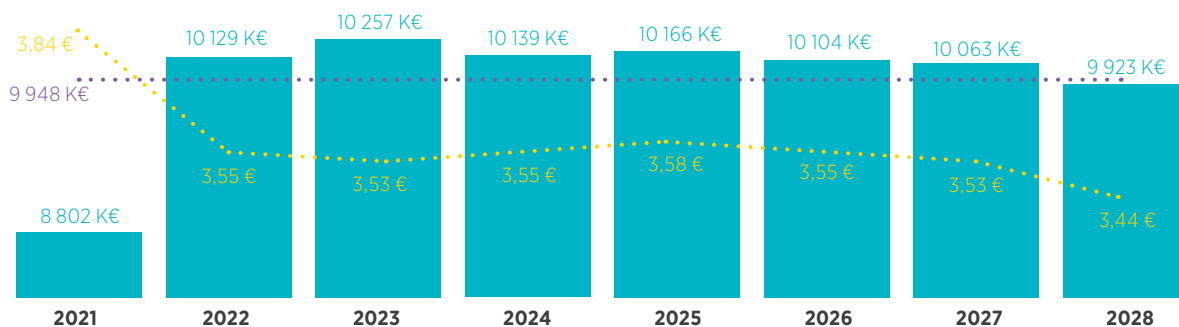
Les options telles que la location de vélos à assistance électrique et la mise à disposition de parkings sécurisés, viendront enrichir un réseau de transport multimodal.

Keolis s'engage sur une progression des recettes commerciales de 13,3 % à partir de l'année de référence 2018. ”

PRÉVISION DE RECETTES TOTALE



SUBVENTION FORFAITAIRE D'EXPLOITATION SUR LES 8 ANNÉES DE LA DSP.



Évolution de la contribution forfaitaire d'exploitation en K€, avant déduction de la redevance kilométrique.
 Contribution forfaitaire moyenne en K€ sur 8 ans, avant déduction de la redevance kilométrique.
 Évolution du ratio dépenses / kilomètres

LA PUISSANCE DES OUTILS NUMÉRIQUES FACILITERA L'UTILISATION DU SERVICE

L'offre de mobilité repensée dans sa consistance, sera aussi enrichie par des outils destinés à faciliter l'utilisation du réseau : la dématérialisation des titres de transport et de leur distribution, l'accès généralisé à l'information en temps réel sont autant d'innovations qui contribueront à développer l'usage des transports publics du territoire.

Keolis propose un plan de mesures destinées à simplifier au maximum les formalités d'achat des titres de transport grâce à la mise en œuvre de nouveaux outils de distribution : ticket rechargeable distribué partout, paiement sans contact à bord des bus, distributeur automatique de titres, vente en ligne, post paiement TAD.

Au sein de l'Agglo Mobilités, dotée des derniers équipements de confort et capable de commercialiser tous les services de mobilité du territoire, les missions des équipes commerciales seront recentrées sur le conseil des clients et l'accompagnement des usagers les plus fragiles.

La vente
des titres sera
digitalisée et le
conseil des clients
sera renforcé et
humanisé.

La tarification Linéad, étendue à toutes les lignes,
associée à une billettique généralisée (option 5),
permettra de circuler librement dans l'Agglomération. //

RETROUVEZ VOTRE LIGNE
AVEC LE COACH LINÉAD !



Les nouveaux outils intégrés au système billettique, permettront de mener une véritable action de conquête et de fidélisation des clients.

En plus de ce travail de fond, Keolis propose de promouvoir le réseau à l'occasion des grands événements culturels et populaires, en adaptant l'offre de transport ou en proposant la gratuité.

L'information en temps réel bénéficiera à tous, grâce au SAEIV généralisé dans tous les véhicules urbains, périurbains ou scolaires et au recours à des technologies agiles et économiquement accessibles pour la collectivité :

- les écrans d'affichage en gare routière,
- Hanover et Kollect pour les lignes régulières,
- Pysae pour les lignes à vocation scolaire,
- l'application Google Maps,
- l'envoi de SMS en cas de situation perturbée prévue.

L'accès
à l'information
en temps réel
sera généralisé
à l'ensemble
du réseau.



En cas de perturbation inopinée, un numéro d'appel unique, valable pour tous les services Linéad, garantira l'accès à un interlocuteur, pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.



COTÉ CLIENT Accueil Linéad : 02 37 42 10 10



Choix n°1

Vous rencontrez une difficulté sur un horaire de passage des lignes 1 à 8.



Choix n°2

Vous rencontrez des difficultés sur un horaire de passage d'une ligne scolaire.



Choix n°3

Votre question concerne le Transport à la Demande.



Choix n°4

Pour toute autre demande.

Les documents commerciaux et la signalétique du réseau seront mis à jour et conformes aux exigences de la réglementation sur l'accessibilité.



- Mise en avant du numéro de l'arrêt pour connaître l'heure de passage en temps réel.
- 8 cm = taille réglementaire pour les caractères du nom de l'arrêt.
- Intégration du nom de la commune.
- 12 cm = taille réglementaire pour les indices de ligne.
- Contraste des couleurs réglementaire.
- Cohérence signalétique entre tous les supports d'information du parcours client.

République		
Flashez le Qr-Code ou utilisez le numéro d'arrêt sur linead.fr pour connaître l'horaire du prochain passage en temps réel.		
ARRÊT 26 001		
Lundi à vendredi	Samedi	Dimanche
05h: 40	05h:	05h:
06h: 05 20 35 50	06h:	06h:
07h: 05 20 35 50	07h: 25 55	07h:
08h: 05 20 35 50	08h: 25 55	08h: 25
09h: 05 20 35 50	09h: 25 55	09h:
10h: 10 30 50	10h: 25 55	10h: 25
11h: 10 30 50	11h: 25 55	11h:
12h: 10 30 50	12h: 25 55	12h:
13h: 10 30 50	13h: 10 30 50	13h: 25
14h: 10 30 50	14h: 10 30 50	14h:
15h: 10 30 50	15h: 10 30 50	15h: 25
16h: 05 20 35 50	16h: 10 30 50	16h:
17h: 05 20 35 50	17h: 10 30 50	17h:
18h: 05 20 35 50	18h: 10 30 50	18h: 25
19h: 05 20 35 50	19h: 10 30 50	19h:
20h:	20h:	20h:

LE CLIENT AU CŒUR D'UN SERVICE DE QUALITÉ



01

DES INFRASTRUCTURES ET DES MOYENS MODERNES

La qualité du service sera portée par les moyens alloués au fonctionnement du réseau. Keolis maintiendra un niveau d'investissement élevé pour pérenniser les infrastructures existantes :

- ✱ un parc de véhicules homogène, récent, plus respectueux de l'environnement et arborant les couleurs du réseau et de l'Agglo du Pays de Dreux,
- ✱ des équipements d'exploitation performants, à des coûts optimisés, bénéficiant des avancées et des apports des nouvelles technologies, notamment en matière de billettique et en matière de SAEIV.

02

UNE ENTREPRISE ENTIÈREMENT TOURNÉE VERS LES CLIENTS

Le projet d'entreprise de Keolis Drouais sera fondé sous l'angle de la « culture clients » avec des engagements de qualité ambitieux centrés sur les critères essentiels aux yeux des voyageurs, un plan d'actions commerciales tourné vers la conquête et la fidélisation, la mesure permanente des retours clients à travers différents outils : enquête de satisfaction, borne smiley, application Kollect, enveloppe T « Dites-nous tout ».

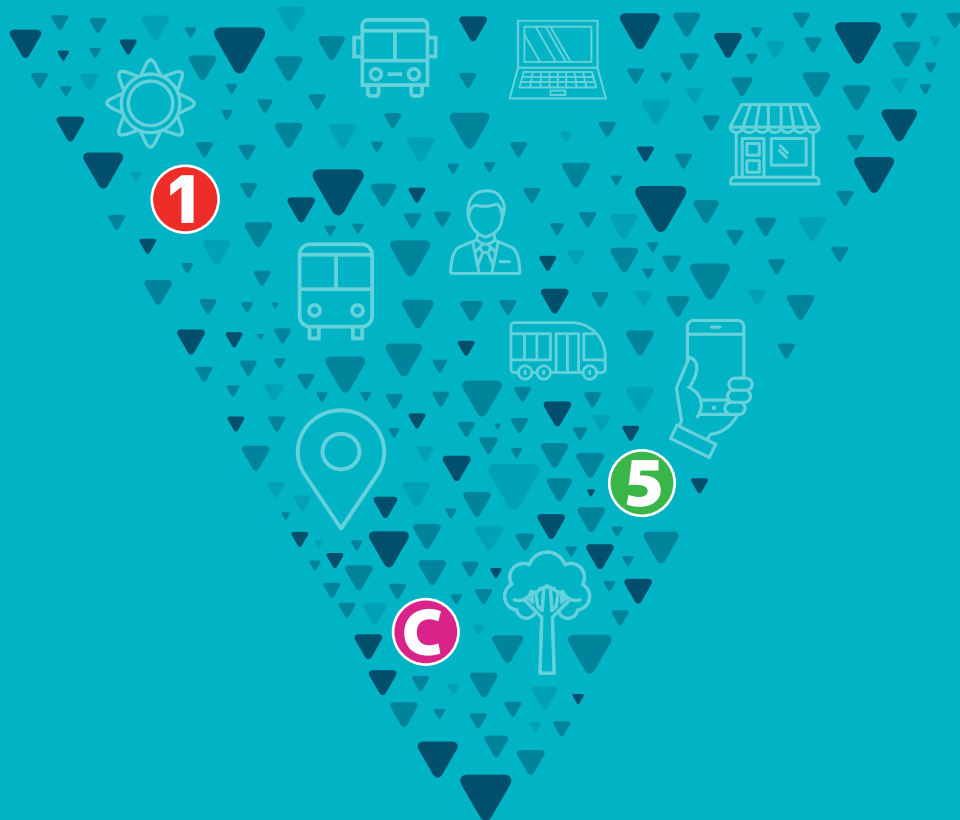


Flashez le QR-Code pour connaître le prochain passage du bus en temps réel ou donner votre avis.



Veuillez donner une
note à nos services
aujourd'hui

**Keolis Drouais formera chaque collaborateur
aux postures de services.**



CHAPITRE 1

ORGANISATION DE L'ENTREPRISE



Sommaire

CHAPITRE 1 : ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Partie 1 • Schéma général de gestion de la DSP	23
1 • Équipe de la société dédiée	24
1.1 • Équipe de direction	24
1.2 • Collaborateurs de la société dédiée	25
2 • Périmètre d'activité de la société dédiée	26
3 • Sous-traitance de certaines activités	27
3.1 • Choix des sous-traitants	27
3.2 • Présentation de Keolis Eure-et-Loir	28
3.3 • Présentation de Keolis Normandie-Seine	28
3.4 • Supervision des sous-traitants	28
4 • Services et assistances à la société dédiée	29
4.1 • Maintenance des véhicules	29
4.2 • Assistance du Groupe Keolis	30
4.3 • Apport de la structure régionale	30
4.4 • Apport du secteur	31
4.5 • Gestion de la centrale de réservation TAD	31
Partie 2 • Gouvernance et transparence des relations contractuelles	32
1 • Transparence des relations	32
1.1 • transparence du cadre juridique	32
1.2 • Transparence des comptes	32
1.3 • Transparence avec les prestataires	33
2 • Instance de pilotage de la DSP	33
2.1 • Comité technique	33
2.2 • Accès aux outils billettique et SAEIV	33

3 ▪ Suivi contractuel	34
3.1 ▪ Rapport mensuel	34
3.2 ▪ Rapport annuel	34
3.3 ▪ Suivi des engagements contractuels	34

Partie 3 ▪ Description et affectation des moyens humains 35

1 ▪ Moyens en matière d'accueil physique et téléphonique	35
1.1 ▪ Accueil physique	35
1.2 ▪ Accueil téléphonique	35
2 ▪ Recrutement et intégration des salariés	36
2.1 ▪ Engagements en matière d'insertion sociale	36
2.2 ▪ Politique de recrutement	36
2.3 ▪ Accueil et intégration des collaborateurs	37
3 ▪ Reprise du personnel des entreprises sortantes	38
4 ▪ Formation du personnel	39
5 ▪ Gestion de carrière	42
5.1 ▪ Entretiens professionnels et individuels	42
5.2 ▪ Talent review	42
5.3 ▪ Accompagnement des reconversions	42
5.4 ▪ Adaptation des effectifs en cas d'évolution d'offre	42
6 ▪ Politique de rémunération	43
6.1 ▪ Accord d'intéressement	44
6.2 ▪ Primes d'objectifs	44
6.3 ▪ Mutuelle santé	44
7 ▪ Prévention de l'absentéisme	44
7.1 ▪ Renforcement des contrôles	44
7.2 ▪ incitation salariale au présentéisme	45
7.3 ▪ Développement du management de proximité	45
7.4 ▪ Bien-être au travail	45
8 ▪ Dialogue social	46
8.1 ▪ Dialogue avec les partenaires sociaux	46
8.2 ▪ Management participatif	46
8.3 ▪ Communication interne	47

Partie 4 - Contrôle des voyageurs et sécurisation du réseau. 48

1 - Organisation du contrôle des voyageurs	48
1.1 - Rôle du conducteur-receveur	48
1.2 - Managers assermentés et présence terrain	48
1.3 - Opération seconde chance	48
2 - Moyens de sécurisation du réseau	49
3 - Sensibilisation à la sécurité du transport scolaire	50
3.1 - Sensibiliser au port de la ceinture de sécurité	50
3.2 - Sensibiliser aux règles de sécurité et de civisme	50
3.3 - Prévenir l'oubli d'enfants à bord des véhicules	50
4 - Sécurisation du « Champ de Foire »	51
4.1 - Superviser la sécurité des élèves	51
4.2 - Revoir les flux et les marquages au sol	52
4.3 - Améliorer l'information des clients et des automobilistes	53

Partie 5 - Biens mis à disposition par l'Agglomération 54

1 - Mobilier urbain	54
1.1 - opérations de maintenance	54
1.2 - Délais d'intervention	54
1.3 - Nettoyage des poteaux d'arrêt	55
1.4 - Remplacement du mobilier le plus ancien	55
2 - Système d'Aide à l'Exploitation et l'Information Voyageur	56
2.1 - SAEIV des véhicules urbains	56
2.2 - Bornes d'information voyageurs (BIV)	56
2.3 - SAEIV PYSAE	57
3 - Système billettique	57
3.1 - Programme de maintenance	57
3.2 - fonctionnalités complémentaires	57
4 - Radiotéléphonie	58
5 - Vidéoprotection	58
6 - Agence commerciale	59
6.1 - État des lieux	59
6.2 - Entretien du bien	60
6.3 - Aménagements complémentaires des locaux	60

Partie 6 • Biens propres du délégataire 61

1 • Centre d'exploitation	61
1.1 • Description générale des installations.	61
1.2 • Description de l'atelier de maintenance	61
1.3 • Mise à disposition des locaux à la société dédiée.	61
2 • Véhicules et plan pluriannuel d'investissements.	63
2.1 • Des véhicules propres dès l'offre principale	63
2.2 • Véhicules du réseau urbain.	64
2.3 • Véhicules du réseau périurbain	65
2.4 • Véhicules du service TAD	66
2.5 • Véhicules du réseau scolaire	66
2.6 • Véhicules de service.	67
2.7 • Synthèse du plan de parc	67

Partie 7 • Entretien et maintenance des véhicules 68

1 • Politique de maintenance et sous-traitance.	68
2 • Déploiement du projet KIHM	68
3 • Dialogue entre maintenance et exploitation	69
3.1 • Signalements des conducteurs.	69
3.2 • Audits conjoints exploitation - maintenance	69
3.3 • Planification hebdomadaire.	69
4 • Maintenance préventive	70
4.1 • Visites avant départ	70
4.2 • Visites préventives systématiques	70
4.3 • Gestion de la maintenance assistée par ordinateur	71
4.4 • Gestion des stocks et des approvisionnements.	71
4.5 • Gestion du carburant et des consommations.	71
5 • Maintenance curative.	72
5.1 • Réparations mécaniques	72
5.2 • Réparations de la carrosserie et de la sellerie	72
5.3 • Réparations des systèmes électroniques	73
5.4 • Réparations des matériels embarqués.	73

6 ▪ Nettoyage des véhicules	74
6.1 ▪ Véhicules de la société dédiée	74
6.2 ▪ Véhicules des sous-traitants	75



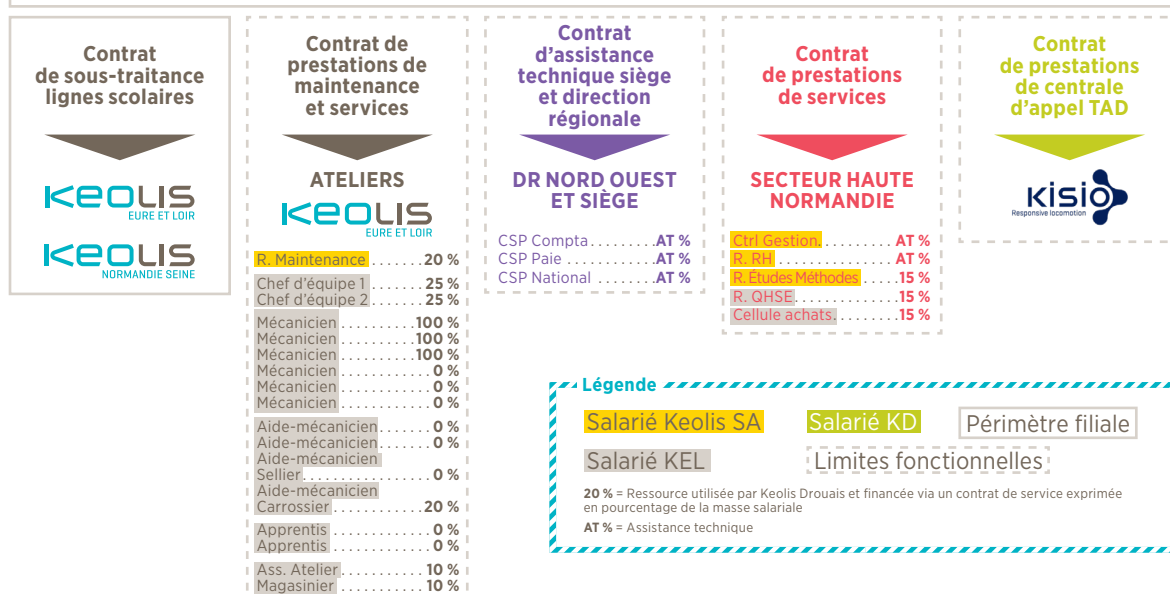
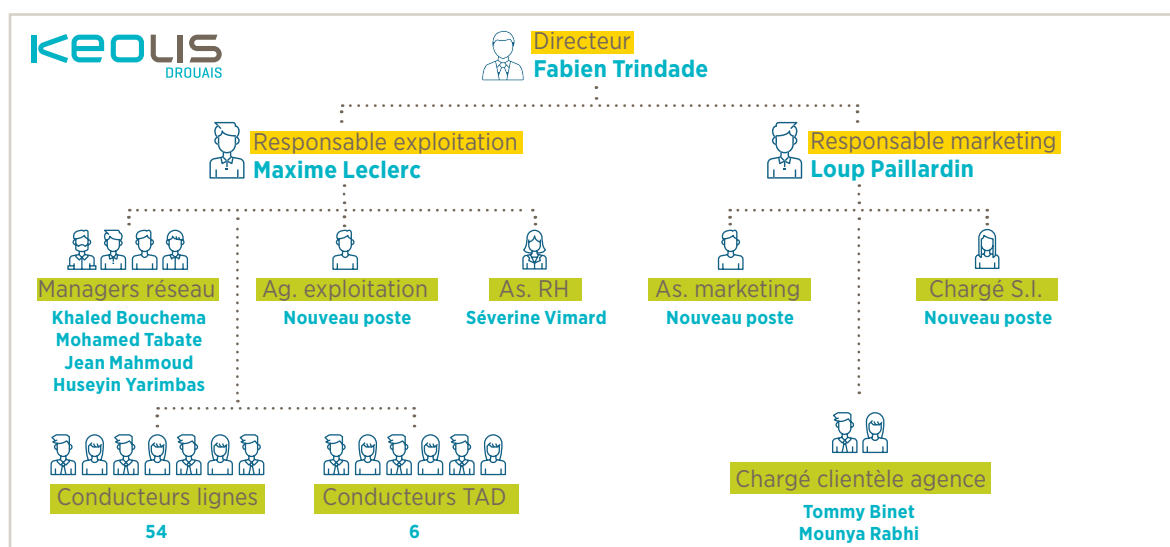
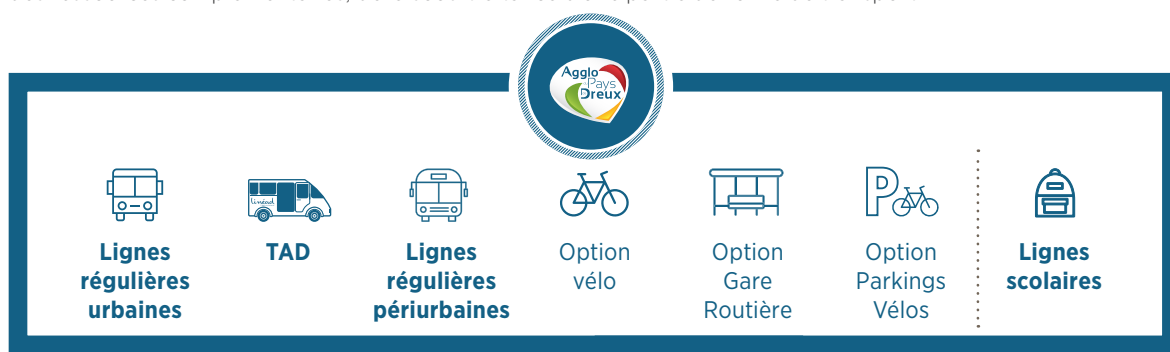
Partie 8 ▪ Politique environnementale76

1 ▪ Diagnostic BIOM.	76
2 ▪ Certification ISO 14001	77
3 ▪ Réduction des consommations de ressources	78
3.1 ▪ Réduction des consommations d'eau	78
3.2 ▪ Réduction des consommations de carburant.	78
3.3 ▪ Réduction des consommations d'énergies.	78
3.4 ▪ Gestion des déchets	78

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.



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 6 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.

Un agent polyvalent complètera l'équipe d'exploitation pour réaliser les missions nouvelles de la future DSP. //



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

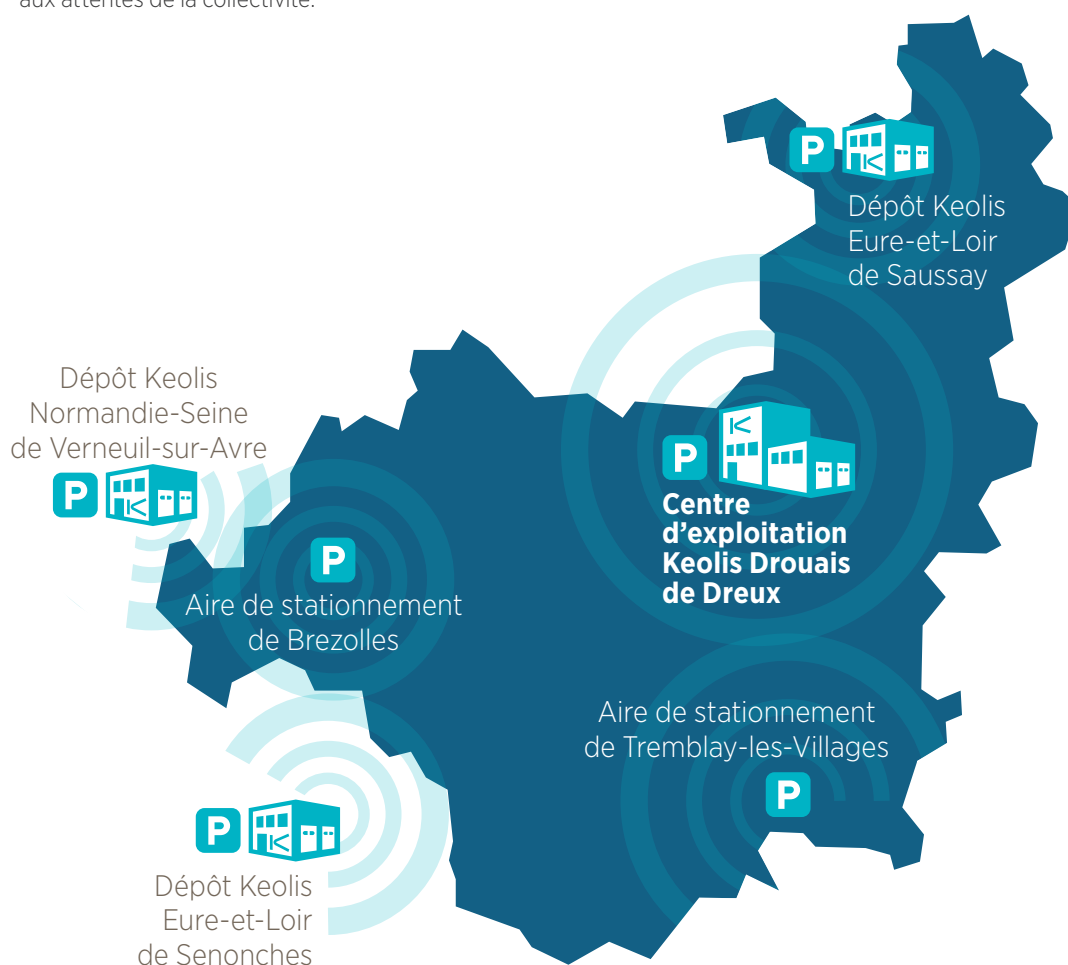
Keolis a identifié deux sous-traitants pour exploiter les lignes à vocation scolaire de la future DSP :

- 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

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. ”

La société dédiée exercera un contrôle permanent des sous-traitants pour s'assurer de la conformité d'exécution des prestations :

- * graphicaire imposé par Keolis Drouais, avec obligation du sous-traitant de respecter l'affectation des véhicules et des conducteurs formés et dédiés à l'activité,
- * transmission de la main courante exploitation et des signalements conducteurs,
- * contrôles réguliers et inopinés sur le terrain par les managers de Keolis Drouais en lien avec les engagements qualité,
- * contrôle mensuel des unités d'œuvre,
- * analyse commune des dysfonctionnements et des réclamations clients,
- * vérification semestrielle des véhicules affectés totalement ou partiellement au réseau.

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 3 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.



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.



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 localisés 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 (graphicage, 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 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, Ressources Humaines, 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,

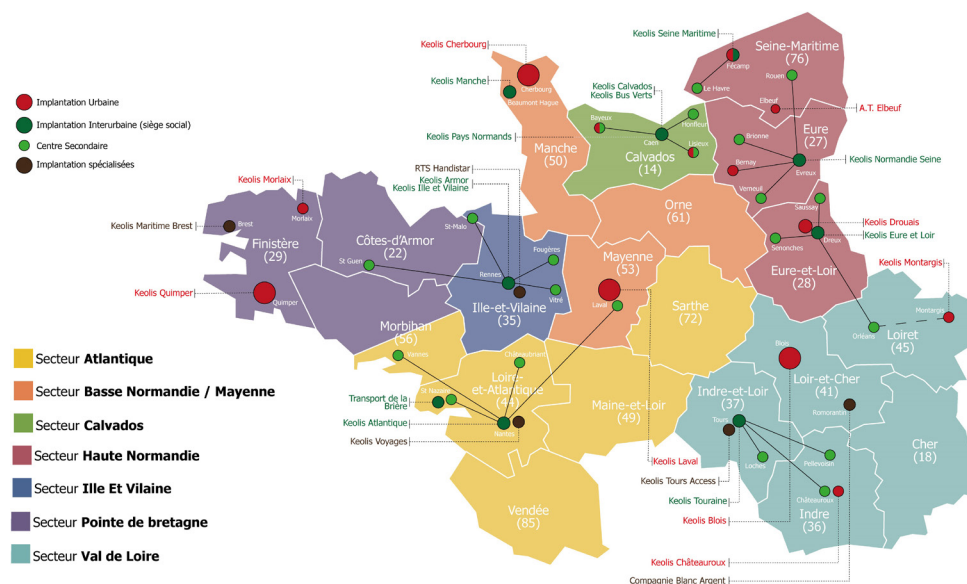
La direction régionale réalise notamment le traitement de la paye et de la comptabilité. ”

- 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.

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 :

- 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.

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.



PARTIE 2

Gouvernance et transparence des relations contractuelles

1 - TRANSPARENCE DES RELATIONS

1.1 - TRANSPARENCE DU CADRE JURIDIQUE

Comme indiqué dans le mémoire juridique et administratif, la société dédiée répondra aux exigences du cahier des charges en termes de garantie maison-mère sur la durée du contrat. Le Groupe Keolis se portera garant solidaire de la société exploitante et, à ce titre, assumera la reprise de l'ensemble des droits et obligations de celle-ci.

Le directeur de la société dédiée, attestataire de la capacité « transport de voyageurs », disposera du pouvoir de direction opérationnelle mais aussi de représentation de la société vis-à-vis de l'Agglo du Pays de Dreux et des tiers.

1.2 - TRANSPARENCE DES COMPTES

L'application des normes comptables IFRS destinées à améliorer l'information des tiers sur la situation de l'entreprise peut amener à créer des décalages de présentation entre les comptes de la délégation et les comptes sociaux de la société dédiée, certifiés et approuvés par l'assemblée générale.

Afin d'y remédier, Keolis proposera annuellement un tableau de passage entre les principaux agrégats du bilan et compte de résultat présentés par le délégataire et les comptes sociaux de la société dédiée.

Parallèlement, Keolis tiendra une comptabilité analytique permettant d'affecter les charges et les produits de la société par sections analytiques. Chaque section se définira selon deux axes distincts :

- ✿ le domaine de responsabilité (contrôle budgétaire),
- ✿ la mission à laquelle concourt la charge (activité) ou le produit (prestation) constatés.

Le croisement entre les comptes de comptabilité et chacune de ces sections analytiques permettra d'alimenter automatiquement les états :

- ✿ de suivi et de contrôle budgétaire à destination interne,
- ✿ de prix de revient des différentes missions exercées dans l'entreprise,
- ✿ des comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la DSP et inclus dans les rapports mensuels et annuels du délégataire.

Enfin, cette comptabilité analytique sera accompagnée des commentaires de gestion éclairant et explicitant les évolutions de postes ainsi que les éventuels réconciliations et retraitements comptables.

Keolis s'engage sur
une gouvernance
et un partenariat
exemplaire avec
l'agglomération, portés
par un comité de direction
engagé. 



Cliquez ici pour consulter
la note Notre société dédiée.
Mémoire 1 / chapitre 3

Keolis fournira annuellement à l'Agglomération le compte analytique du contrat dans le cadre du rapport annuel du délégataire avec les commentaires de gestion liés et les écarts avec les états financiers de l'offre.

1.3 - TRANSPARENCE AVEC LES PRESTATAIRES

Le cadre organisationnel dans lequel Keolis propose d'inscrire la gestion de la DSP et la société dédiée a été pensé pour offrir à l'Agglomération le meilleur service possible, tout en lui faisant bénéficier des économies d'échelle produites par les synergies locales et les mutualisations du Groupe.

Ce cadre parfaitement maîtrisé est aussi contractuellement formalisé pour permettre à l'Agglomération d'exercer son droit de contrôle permanent sur le bon déroulement de la DSP.

Keolis s'engage à présenter une copie des contrats d'affrètement et de prestations de services permettant à la société dédiée de gérer la DSP.

2 - INSTANCE DE PILOTAGE DE LA DSP

2.1 - COMITÉ TECHNIQUE

Pour assurer un pilotage fin de la convention, Keolis propose d'instaurer un comité technique présidé par l'Agglomération au sein duquel les trois membres de l'équipe de direction de Keolis Drouais seront représentés.

Keolis propose que ce comité se réunisse formellement au moins une fois par mois avec un ordre du jour formulé par l'Agglomération et le cas échéant complété par le délégataire. Ce comité permettra d'aborder en particulier :

- ✱ l'évolution des projets en cours,
- ✱ les études demandées par l'Agglomération,
- ✱ les commentaires sur les rapports d'activité fournis par le délégataire (mensuels et annuels),
- ✱ les propositions de Keolis en matière d'offre, d'actions commerciales, d'évolution des tarifs,
- ✱ les difficultés rencontrées par le délégataire dans ses missions,
- ✱ les questions relatives aux missions relevant de l'Agglomération (accessibilité, voirie, etc.),
- ✱ la mise au point et le suivi des indicateurs de qualité de service.

Pour les projets majeurs, tels que la restructuration du réseau par exemple, Keolis préconise des réunions de pilotages spécifiques pour maintenir une coordination parfaite des parties prenantes.

Indépendamment des réunions formelles, Keolis portera sans délai à la connaissance de l'Agglomération tout dysfonctionnement, risque ou incident inhabituel qui surviendrait dans l'exploitation du réseau.

2.2 - ACCÈS AUX OUTILS BILLETTIQUE ET SAEIV

Dans les limites de la réglementation sur la protection des données personnelles, Keolis mettra en œuvre des accès informatiques sécurisés pour permettre à l'Agglomération de consulter les statistiques billettique et les données du SAEIV.

 Cliquez ici pour consulter la mise en œuvre de la démarche qualité. Chapitre 4 / partie 3

 Cliquez ici pour consulter la gestion de crise. Chapitre 3 / partie 2

3 - SUIVI CONTRACTUEL

3.1 - RAPPORT MENSUEL

Keolis fournira à l'Agglomération un rapport d'activité mensuel dans les 20 jours du mois suivant la fin du mois précédent.

En référence aux orientations de l'annexe 8, Keolis propose des indicateurs chiffrés et qualitatifs reflétant les dimensions essentielles de l'activité. Chaque valeur numérique sera fournie pour le mois, en cumul N et en comparatif N-1 :

- ✱ nombre de kilomètres parcourus,
- ✱ recettes des ventes par titres en volume et en chiffre d'affaire,
- ✱ fréquentation par ligne (sous réserve de levée de l'option 5 billettique),
- ✱ fréquentation par titre (sous réserve de levée de l'option 5 billettique),
- ✱ contrôles effectués et nombre de procès-verbaux émis,
- ✱ nombre et description des dysfonctionnements du réseau,
- ✱ nombre et description des réclamations et des réponses apportées.

3.2 - RAPPORT ANNUEL

Keolis s'engage à respecter scrupuleusement les dispositions du Code Général des collectivités territoriales relatives au rapport annuel du délégataire et fournira chaque année, au plus tard le 1^{er} juin, un rapport retraçant l'activité du service délégué.

Ce rapport sera conforme à la trame présentée en annexe 8 du projet de convention. Il comportera notamment les comptes retraçant la totalité des opérations, une analyse de la qualité du service et une présentation des comptes selon le modèle du CEP contractuel.

3.3 - SUIVI DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Keolis propose de partager avec l'Agglomération ses outils de pilotage internes de la DSP et notamment son tableau de bord de suivi des obligations et engagements contractuels. Ce tableau est élaboré par l'équipe de direction et piloté par le directeur.

Chaque membre
de l'équipe de direction
assurera une astreinte
pour répondre
ou informer
l'Agglomération
en cas d'urgence. ”

PARTIE 3

Description et affectation des moyens humains

1 - MOYENS EN MATIÈRE D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

1.1 - ACCUEIL PHYSIQUE

L'accueil physique des clients sera exclusivement géré par l'agence commerciale.

Malgré l'élargissement du périmètre de la délégation, Keolis prévoit de maintenir un effectif de deux chargés de clientèle, complété en période de rentrée par un agent polyvalent, soit 2,5 ETP. En revanche, Keolis prévoit des évolutions des missions et de l'organisation de l'agence.

1.2 - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Les outils digitaux et temps réel fournissent désormais des réponses adaptées aux besoins d'informations à une majorité des clients, y compris en cas de perturbation du réseau. Néanmoins, tous les usagers ne possèdent pas de Smartphone pour y accéder et le degré de précision des renseignements peut se révéler insuffisant.

Keolis mettra en place une nouvelle organisation de l'accueil téléphonique reposant sur deux promesses commerciales :

- ✱ avoir un seul point d'entrée téléphonique pour tous les services du réseau Linéad (urbain, périurbain, scolaire et TAD),
- ✱ pouvoir dialoguer avec un interlocuteur capable d'informer sur une situation perturbée, pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

L'organisation proposée fait appel aux moyens humains capables de fournir les meilleures réponses selon le besoin du client. Elle ne génère aucun poste supplémentaire par rapport à la situation actuelle. Elle consiste simplement à :

- ✱ caractériser les appels entrants en fonction de leur objet,
- ✱ décentraliser l'organisation pour garantir une information la plus fiable possible en lien avec le terrain,
- ✱ mettre en place un système téléphonique capable d'orienter les appels vers les ressources disponibles aux heures où cela est nécessaire.

En pratique, l'agence commerciale traitera tous les appels pendant son amplitude d'ouverture. En dehors de ces horaires, les questions concernant une situation perturbée inopinée (bus en retard, sureffectif, etc.) seront orientées vers les agents d'exploitation de chaque transporteur chargés de réguler le trafic du réseau.



Cliquez ici pour consulter
Transformer l'agence commerciale
en espace de conseil.
Chapitre 5 / partie 4 / 1

En cas de problème
sur un service Linéad,
chaque client pourra
contacter un interlocuteur
capable d'expliquer la
situation de vive voix. ”



Côté CLIENT



Accueil Linéad
02 37 42 10 10



Choix n°1

Vous rencontrez une difficulté sur un horaire de passage des lignes 1 à 8.



Choix n°2

Vous rencontrez des difficultés sur un horaire de passage d'une ligne scolaire.



Choix n°3

Votre question concerne le Transport à la Demande.



Choix n°4

Pour toute autre demande.



Côté BACK OFFICE



Un renvoi de l'appel vers un agent capable de renseigner concrètement selon la nature de la demande.

Si votre question concerne les lignes 1 à 8

Lundi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Mardi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Mercredi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Jeudi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Vendredi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Samedi	7:00					20:00

Si votre question concerne les lignes scolaires

Lundi	6:30	9:00		16:00	19:00
Mardi	6:30	9:00		16:00	19:00
Mercredi	6:30	9:00	11:30	14:00	
Jeudi	6:30	9:00		16:00	19:00
Vendredi	6:30	9:00		16:00	19:00

Si votre question concerne le Transport à la Demande

Lundi	8:00	18:00
Mardi	8:00	18:00
Mercredi	8:00	18:00
Jeudi	8:00	18:00
Vendredi	8:00	18:00

Pour toute autre demande

Lundi	9:00	12:00	14:00	18:00
Mardi	9:00	12:00	14:00	18:00
Mercredi	9:00	12:00	14:00	18:00
Jeudi	9:00	12:00	14:00	18:00
Vendredi	9:00	12:00	14:00	18:00

- Appels réceptionnés et traités par l'agence commerciale
- Appels réceptionnés et traités par l'Exploitation Keolis Drouais
- Appels réceptionnés et traités par l'Exploitation Keolis Eure-et-Loir
- Appels réceptionnés et traités par la centrale de réservation TAD Kisio

2 - RECRUTEMENT ET INTÉGRATION DES SALARIÉS

2.1 - ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'INSERTION SOCIALE

Keolis Drouais poursuivra sa politique d'insertion pour favoriser l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés professionnelles particulières. Conformément à l'article 6 du projet de convention, l'engagement définitif en nombre d'heures sera connu et arrêté à l'issue de la procédure, d'après les modalités suivantes :

Tranches de Subvention Forfaitaire d'Exploitation (SFE)	Nombre d'heures par tranche de SFE
Jusqu'à 2 500 000 € de SFE : à hauteur d'1 h de travail par tranche de 1 000 euros nets	2 500 heures
Au-delà de 2 500 000 € et jusqu'à 3 000 000 € de SFE : à hauteur de 3 h de travail par tranche de 1 000 euros nets	+ 1 500 heures
Au-delà de 3 000 000 € de SFE : à hauteur de 5 h de travail par tranche de 1 000 euros nets	+ 5 000 heures par million de SFE

Le calcul des heures éligibles à la clause d'insertion sera effectué sur le périmètre de la société dédiée et de ses sous-traitants, à partir du temps de travail des demandeurs d'emploi embauchés, répondant aux critères suivants :

- demandeurs d'emploi depuis plus d'un an,
- bénéficiaires des minima sociaux,
- demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés,
- demandeurs d'emploi âgés de plus de 50 ans,
- demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés, jeunes ou adultes.

Keolis présentera les contrats de travail et les dossiers de formation pour comptabilisation des heures d'insertion. Le temps de présence de l'équipe RH aux forums sera également pris en compte.

En cas de levée de l'option 6, Keolis propose de comptabiliser les heures de travail de l'ESAT du Mesnil pour l'entretien de la gare routière.

Keolis Drouais se rapprochera régulièrement de la Maison de l'Emploi afin d'évaluer l'éligibilité de nouveaux dispositifs ou d'autres actions d'insertion.



2.2 - POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Keolis Drouais privilégie les recrutements sur le ressort territorial de l'Agglomération, afin de préserver l'équilibre vie privée / vie professionnelle et une meilleure réactivité d'intervention en cas de nécessité.

Les sources de recrutement sont diversifiées et s'appuient sur des partenariats noués avec :

- Pôle Emploi,
- le Ministère de la Défense, grâce à une convention qui permet d'aider les anciens militaires et leurs conjoints à accéder à l'emploi civil,
- les collectivités locales, en participant aux forums d'emploi et d'information professionnelle.

La priorité est donnée aux aptitudes comportementales tels que le sens du service, le goût du contact client et la capacité à respecter des consignes. La détention du permis D n'est pas une obligation. En présence d'un profil intéressant et d'un candidat motivé par le métier, Keolis peut financer la formation permettant d'obtenir un Titre Professionnel.

Chaque candidat suit un processus de recrutement en trois étapes :

- l'entretien de motivation, réalisé par le responsable du service pouvant être assisté de la responsable RH,
- des tests écrits de compréhension, de calcul et de logique,
- une mise en situation au poste de travail tel qu'un test de conduite réalisé avec un manager.

L'ensemble de ces processus peut être précédé ou complété d'une évaluation en milieu professionnel.

2.3 - ACCUEIL ET INTÉGRATION DES COLLABORATEURS

Keolis a mis en place un processus d'accueil formalisé dans un livret remis à chaque salarié dès son arrivée. Ce document très complet aborde tous les aspects liés au fonctionnement général de l'entreprise : les interlocuteurs, l'organisation du travail, la rémunération, les dotations, les engagements de qualité, les règles de sécurité, la prévention des risques professionnels, les instances réglementaires, etc.

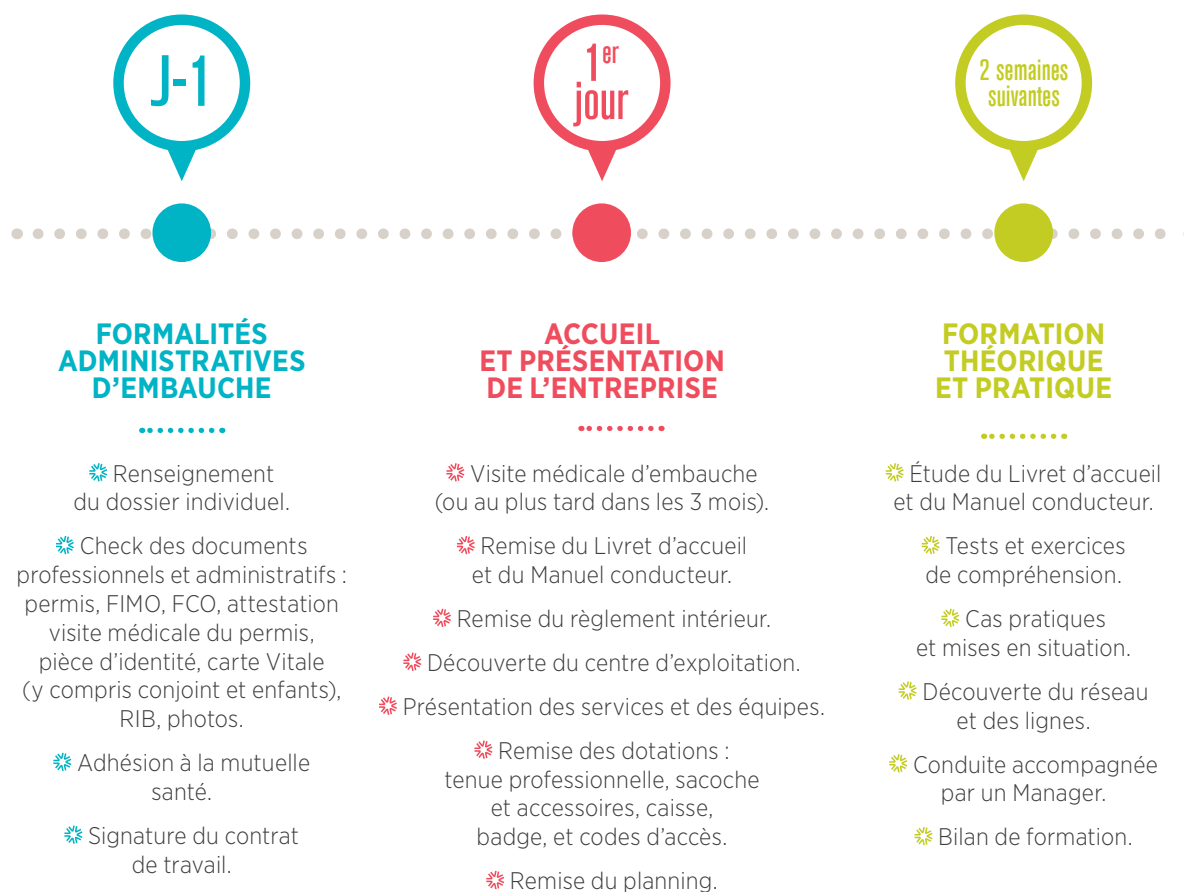
Pour les conducteurs, la phase d'intégration se poursuit pendant deux semaines avec une formation théorique et pratique dispensée par un manager et un conducteur-tuteur. Le tuteur vient en complément du manager et n'a pas de lien hiérarchique avec le nouveau salarié. Il doit être en capacité de remonter un besoin de formation ou un accompagnement plus poussé du nouvel arrivant :

- la première semaine se déroule essentiellement en salle et consiste à passer en revue les procédures de service et les modes opératoires des outils métiers recensés dans le Manuel Conducteur,
- la seconde semaine se déroule sur le réseau, avec la conduite en situation commerciale, accompagné par un conducteur-tuteur et un manager.

Le mois suivant l'intégration, un point est effectué entre le nouveau salarié et le manager, pour vérifier l'assimilation de toutes les règles et le cas échéant, programmer des formations complémentaires.

Chaque nouveau
conducteur bénéficie
d'une formation
théorique et pratique
de deux semaines.





3 - REPRISE DU PERSONNEL DES ENTREPRISES SORTANTES

En l'absence de dispositions particulières prévues par la convention collective nationale du transport urbain dont dépend Keolis Drouais, il convient de se référer aux dispositions de l'article L-1224-1 du Code du travail pour apprécier les modalités de reprise du personnel des entreprises sortantes, autres que Keolis Drouais. Cet article prévoit que :

« Lorsque survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, mise en société de l'entreprise, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise ».

La future DSP n'impliquant pas la reprise d'entités économiques autonomes, les dispositions de cet article ne trouvent pas à s'appliquer au personnel des entreprises interurbaines sortantes.

Au-delà des obligations légales, Keolis s'engage à tout mettre en œuvre pour préserver l'emploi, notamment, dans le cadre des services à vocation scolaire que Keolis Drouais sous-traite à Keolis Eure-et-Loir et Keolis Normandie-Seine.

Par ailleurs, pour compléter l'effectif nécessaire à l'exploitation des services qui seront réalisés en propre par la société dédiée, Keolis Drouais proposera au personnel des entreprises sortantes qui le souhaitent, une convention tripartite pour définir les modalités d'embauche de gré à gré. Les salariés repris auront donc un nouveau contrat de travail au nom de la société dédiée et seront soumis aux accords et usages de leur nouvel employeur dès le premier jour de leur embauche.

Keolis Drouais s'engage à proposer aux personnels repris, un niveau de rémunération au moins égal, à celui qu'ils avaient dans leur dernier poste.



4 - FORMATION DU PERSONNEL

Keolis Drouais a élaboré un plan pluriannuel de formation pour la durée de la future DSP en fonction des besoins exprimés au travers :

- ✱ des engagements contractuels,
- ✱ des besoins liés à l'arrivée de nouveaux véhicules ou outils,
- ✱ des obligations réglementaires comme la formation continue obligatoire,
- ✱ des parcours obligatoires exigés par le Groupe.

Pour les conducteurs, le plan s'articulera autour des formations réglementaires qui représentent 45 % du volume d'heures et de formations métiers, centrées sur l'amélioration de la conduite et l'accueil des clients.

Keolis prévoit également une journée de formation par salarié pour la mise en œuvre du nouveau réseau en 2021.

Pour le personnel d'encadrement et de l'agence, les parcours s'inscriront dans les domaines du management et des expertises métiers.

Keolis Drouais s'appuiera sur l'institut Keolis régional pour dispenser son programme de formations. L'IK décline les productions pédagogiques dans les filiales de son périmètre d'intervention. Il apporte des préconisations et des solutions aux besoins de formation des filiales.

Il dispose de l'agrément délivré par la Direction de l'équipement, pour dispenser la Formation Continue Obligatoire (FCO) des conducteurs urbains et interurbains. Il s'appuie sur une équipe de 15 formateurs internes, salariés des filiales Keolis en région Nord-Ouest et sur un réseau d'organismes de formation partenaires.

Les sessions de préparations au nouveau réseau et les modules d'intégration des nouveaux conducteurs seront réalisés en interne par les managers.

Le plan pluriannuel prévoit en moyenne 1 207 heures de formation par an.

Le plan de formation des sous-traitants reprendra les obligations légales et imposera des formations complémentaires liées notamment à la connaissance de l'offre de transport :

- ✱ une formation à l'intégration portant sur la réalisation des services,
- ✱ une formation spécifique à l'occasion du lancement du nouveau réseau.

**Keolis Drouais investit
3 % de sa masse
salariale dans
la formation
professionnelle,
soit trois fois plus
que la contribution
légale unique.** 



Cliquez ici pour consulter
Placer le conducteur au cœur
du service.
Chapitre 5 / partie 4 / 3 

			Nombre de salariés par an							
Thèmes des formations	Public	durée d'une session	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
FCO	Conducteur structure	35 h	13	13	13	13	13	13	12	12
Découvrir les principes de l'Éco-conduite	Conducteur	7 h	4	4	4	4	4	4	4	4
Prendre en charge les PMR dans l'urbain	Conducteur	14 h	2	2	2	2	1	1	1	1
Amélioration Continue de Conduite	Conducteur	14 h	4	4	4	4	4	4	4	4
Intégration de nouveaux conducteurs	Conducteur	70 h	17	2	2	2	2	2	2	2
Découverte du nouveau réseau	Conducteur	7 h	60							
Formation continue Manuel Conducteur	Conducteur	7 h	30	30	30	30	30	30	30	30
Les piliers de la relation de service	Conducteur	7 h		10	10	10	10	10	10	
Gérer la relation de service relation perturbée	Conducteur	7 h		10	10	10	10	10	10	
Manager les équipes à la relation de service	Structure	7 h	4							
Manager et accompagnement un projet de changement	Structure	7 h	4							
Formation managériale	Structure	14 h		2	2					
Formation métiers	Structure	7 h	1	1	1	1				

5 - GESTION DE CARRIÈRE

5.1 - ENTRETIENS PROFESSIONNELS ET INDIVIDUELS

Conformément à la réglementation, chaque collaborateur bénéficiera d'un entretien professionnel tous les deux ans avec son manager. Keolis Drouais complètera ces dispositions par un entretien individuel d'évaluation qui portera sur 15 critères professionnels techniques et comportementaux regroupés en six thèmes : qualité du travail, disponibilité, sécurité, image, intégration, investissement et implication.

Les personnels de structure bénéficieront tous les ans d'un entretien individuel d'évaluation et d'objectifs avec leur responsable hiérarchique.



5.2 - TALENT REVIEW

Cet outil permet annuellement de détecter et d'évaluer les contributions et potentiels de chaque collaborateur ainsi que leur éventuel souhait de mobilité. Il permet d'identifier les postes clés de l'entreprise et de déterminer une organisation afin de pallier aux éventuels départs.

5.3 - ACCOMPAGNEMENT DES RECONVERSIONS

Keolis s'efforce de privilégier l'évolution interne au sein de la filiale ou du Groupe. Chaque poste à pourvoir fait l'objet d'une communication permettant aux salariés intéressés de déposer leurs candidatures.

Keolis soutient les collaborateurs qui souhaitent développer un projet plus personnel, en mettant en œuvre un accompagnement au-delà de ce qu'impose la réglementation, à travers un congé sabbatique ou un congé personnel de formation. Ces dispositifs permettent aux salariés de confirmer leurs projets, tout en bénéficiant d'un retour au sein de l'entreprise en cas de non concrétisation.

Cette démarche permet de redonner un nouvel élan à certains parcours professionnels ; elle évite des situations d'insatisfaction pouvant conduire à la démotivation et à l'absentéisme. Depuis 2016, cinq collaborateurs ont pu ainsi explorer ou concrétiser d'autres projets professionnels.

5.4 - ADAPTATION DES EFFECTIFS EN CAS D'ÉVOLUTION D'OFFRE

Les évolutions d'offres peuvent conduire Keolis et ses sous-traitants à moduler l'organisation et les effectifs. La polyvalence des salariés et la souplesse de l'organisation, facilitée par la modulation sur 12 semaines de travail, permettront d'ajuster rapidement les ressources disponibles avec la production. Pour s'adapter aux fluctuations de l'activité, Keolis aura recours à l'intérim, à l'emploi des conducteurs CPS, et en cas de réduction de l'activité, au non remplacement des départs et à l'embauche à temps partiel.

Keolis Drouais
complète l'entretien
professionnel
réglementaire par
un entretien individuel
d'évaluation. 

6 - POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

La rémunération est régie par les règles de la convention collective nationale du transport urbain de voyageurs. Elle détermine le salaire minimal garanti par catégorie sur la base d'un coefficient et de la valeur du point.

La rémunération de base proposée par Keolis Drouais pour les conducteurs-receveurs se situe à 5,33 % au-dessus du salaire minimum conventionnel. Elle reste néanmoins parfaitement maîtrisée en comparaison des salaires proposés par les réseaux limitrophes.

Au salaire de base s'ajoutent des éléments variables conventionnels ou issus des accords et usages en vigueur dans l'entreprise.

Au 1^{er} janvier 2019, les valeurs brutes pour un salarié temps complet présent en année pleine s'établissent de la manière suivante :

Libellé de la prime	Référence	Montant	Bénéficiaires	Conditions
Prime de 13^{ème} mois	Accord	1 mois de salaire de base	Tout salarié	Proratisation absence
Indemnité blanchissage	Accord	18 € / mois (11 mois)	Tout salarié	Lavage de l'uniforme
Prime ancienneté	CCNTU et usage	% du salaire par année d'ancienneté / 2 catégories en plus : + 30 ans et + 35 ans	Tout salarié	
Prime de vacances	Accord	1 200 € / an	Conducteur	Montant maxi si 0 absence. Dégressivité jusqu'à 20 jours.
Prime de qualité	Accord	40 € / mois	Conducteur	Si port de l'uniforme correct. Proratisation absence
Prime dimanche	Accord	1 vacation = 45 € 2 vacations = 60 €	Conducteur	
Majoration des heures de travail sur jour de repos	Accord	Majoration de 125 %	Conducteur	Neutralisé si heures supplémentaires légales
Indemnité repas décalé	CCNTU	Montant = 6,25 €	Conducteur	
Coupure inférieure à 1 h	Accord	Paiement à 100 %	Conducteur	
Prime d'objectif	Usage	manager = 2 300 € / an Ch. clientèle = 1 700 € / an	Manager, chargé clientèle	Proratisation absence Atteinte des objectifs
Prime d'astreinte	Usager	90 € / par week-end	Manager	

6.1 - ACCORD D'INTÉRESSEMENT

Keolis Drouais et ses sous-traitants ont mis en œuvre des accords d'intéressement portant sur :

- ✿ la diminution de l'absentéisme,
- ✿ la diminution de la consommation de carburant,
- ✿ la baisse des coûts de l'accidentologie.

Une communication trimestrielle permet à chaque salarié de suivre la trajectoire de l'entreprise.

6.2 - PRIMES D'OBJECTIFS

Les salariés de la structure bénéficient de primes calculées en fonction de l'atteinte d'objectifs individuels annuels et des résultats de l'entreprise. La fixation et la revue des objectifs ont lieu une fois par an à l'occasion de l'entretien de bilan formalisé avec le responsable hiérarchique.

6.3 - MUTUELLE SANTÉ

Les salariés et leur famille bénéficient d'une mutuelle santé obligatoire. Keolis remet régulièrement le contrat en concurrence pour offrir de meilleures couvertures et limiter, voire réduire, le montant des cotisations.

7 - PRÉVENTION DE L'ABSENTÉISME

Keolis Drouais a mis en place un plan d'actions extrêmement ambitieux pour lutter durablement contre l'absentéisme structurel.

7.1 - RENFORCEMENT DES CONTRÔLES

L'entreprise a renforcé ses liens avec la CPAM et le Médecin du Travail en alertant autant que nécessaire sur la durée et les motifs de certains arrêts. Ces échanges ont permis de clôturer plusieurs dossiers : en trois ans, 9 salariés ont été déclarés inaptes.

En parallèle, Keolis s'est doté du logiciel Acciline+ pour suivre précisément les dossiers d'accident du travail et de maladie professionnelle. L'entreprise conteste toutes les déclarations qui lui paraissent injustifiées et abusives (absence de témoin, incohérence des faits, etc). Le cabinet Ayming intervient à la demande pour mener des actions de recours auprès de la CPAM et des tiers.

Des contrôles médicaux à l'initiative de l'employeur sont mis en œuvre pour des arrêts de travail sans motif apparent et/ou anormalement longs.

Le plan de prévention contre l'absentéisme a permis de ramener le taux global de l'entreprise de 16,6 % en 2016 à 8,3 % en 2019.

Keolis Drouais poursuivra son action de prévention de l'absentéisme et s'engage sur un taux moyen de 7 % pour la future DSP. 

7.2 - INCITATION SALARIALE AU PRÉSENTÉISME

Pour ancrer durablement cette diminution, tous les usages susceptibles de favoriser l'absentéisme ont été dénoncés. Keolis a renégocié les accords d'entreprise de la période 2002-2007. Toutes les primes sont désormais diminuées en fonction de l'absentéisme, au prorata ou par paliers de jours d'absence, avec une forte dégressivité conduisant rapidement à une prime nulle.

Pour compléter ces incitations financières, Keolis Drouais a mis en place en 2019 un accord d'intéressement dont l'un des critères porte sur la diminution de l'absentéisme.

Les managers de proximité jouent un rôle clé dans le plan de prévention de l'absentéisme. //

7.3 - DÉVELOPPEMENT DU MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

Le plan de lutte contre l'absentéisme comporte également des mesures managériales.

Les quatre managers ont bénéficié d'un parcours de formation individualisé pour mieux appréhender leur positionnement à l'égard des conducteurs. La nouvelle organisation initiée par le responsable exploitation, permet d'assurer une présence constante d'un manager pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau, avec un renforcement aux moments clés de la journée, aux prises et fins de service.

À l'issue d'un arrêt de travail, les salariés sont reçus par leur manager. Cet entretien de reprise permet de faire le point sur les changements survenus dans l'entreprise pendant l'absence, de vérifier que le collaborateur se sent bien capable de reprendre son poste et de le sensibiliser aux conséquences des absences sur le fonctionnement de la société.

7.4 - BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Le renouvellement sans précédent des infrastructures engagé depuis trois ans a permis d'améliorer considérablement les conditions de travail des salariés :

- le nouveau centre d'exploitation disposant notamment de vestiaires et d'une salle de repos,
- les véhicules dotés des meilleurs équipements pour améliorer l'ergonomie du poste de conduite,
- la mise en conformité progressive des ralentisseurs sur l'itinéraire des lignes,
- la mise en place de l'application pour Smartphone « My Keolis Services » qui permet aux conducteurs de consulter leur planning à distance, de faire des demandes de congés ou d'échanger un service avec un collègue.

Keolis prévoit de maintenir un haut niveau d'investissement pour préserver les conditions de travail de tous les collaborateurs et garantir la meilleure qualité de service aux clients.



8 - DIALOGUE SOCIAL

8.1 - DIALOGUE AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX

Keolis est attentif au maintien d'un dialogue social ouvert avec l'ensemble des salariés, les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales.

Les réunions avec les instances représentatives du personnel sont l'occasion d'informations, d'échanges et d'explications sur les choix de l'entreprise. Elles sont organisées en allant souvent au-delà des obligations légales, autant que nécessaire, aussi bien à la demande de la direction que des partenaires sociaux :

- ✿ chaque membre de la direction se rend disponible auprès des salariés pour accueillir, discuter et favoriser le dialogue,
- ✿ les institutions représentatives du personnel sont dotées des moyens de jouer efficacement leur rôle auprès des salariés,

Les négociations annuelles obligatoires permettent d'aborder les questions touchant à l'évolution de la rémunération, l'organisation du temps de travail et l'égalité homme-femme. Elles peuvent être complétées par des négociations particulières portant sur les accords d'entreprise en vigueur.

Lors de la mise en place de la nouvelle DSP, Keolis Drouais devra réaliser des élections professionnelles, conditionnées par le franchissement du seuil de 50 salariés.

8.2 - MANAGEMENT PARTICIPATIF

MANAGER DE PROXIMITÉ

Keolis Drouais a revu son organisation pour créer un véritable management de proximité. Les deux contrôleurs et les deux agents d'exploitation ont suivi un parcours de formations managériales pour appréhender leur fonction d'encadrement de premier niveau des conducteurs. En parallèle, chaque manager continue à exercer des missions complémentaires liées au fonctionnement du réseau, en rapport avec ses compétences individuelles. Cette organisation fondée sur la polyvalence et les atouts personnels de chacun a permis de renforcer le dialogue et l'efficacité de l'exploitation.

« POST-IT BONNES IDÉES »

Keolis Drouais permet à tous les salariés d'exprimer ses idées pour améliorer le service et les conditions de l'exercer. Un espace permet à chacun de formuler ses propositions. Un bilan est publié une fois par an. Il recense les idées retenues et répond de façon argumentée aux suggestions qui ne peuvent pas être déployées à court terme.

Tout en respectant
le cadre légal du dialogue
social, Keolis Drouais
a développé des outils
de communication
complémentaires
plus participatifs. //



8.3 - COMMUNICATION INTERNE

TABLEAU DES INDICATEURS

Keolis Drouais a mis en place un tableau présentant les indicateurs et les projets de l'entreprise. Installé dans la salle de prise de service, il permet de communiquer sur l'évolution mensuelle de l'activité : les recettes, l'absentéisme, la consommation de carburant, le taux de contrôle, le nombre d'accidents, etc.

Le tableau recense également les grands projets que la société s'est engagée à réaliser pendant l'année, avec leur niveau d'avancement.

PETITS DÉJEUNERS MENSUELS

Une fois par mois, Keolis Drouais met en lumière un thème lié à la sécurité ou à l'actualité commerciale de l'entreprise. Cette opération se déroule autour d'un petit déjeuner avec la participation d'au moins un membre de l'équipe de direction.

SOIRÉE DU PERSONNEL

Une fois par an, Keolis Drouais organise une soirée ouverte à tous les salariés et sous-traitants dans un lieu remarquable de l'Agglomération. La Chapelle Royale, l'ar[T]senal, le Musée d'Arts de Dreux ou encore l'Écomusée du Drouais ont déjà accueilli ce temps fort réunissant tous les collaborateurs dans une ambiance conviviale. À cette occasion le comité de direction dresse le bilan de l'année écoulée, rappelle les orientations données par l'Agglomération et fixe les perspectives et les projets de l'année à venir.

Keolis Drouais associe
chaque salarié
à l'actualité
de l'entreprise. //



PARTIE 4

Contrôle des voyageurs et sécurisation du réseau

1 - ORGANISATION DU CONTRÔLE DES VOYAGEURS

1.1 - RÔLE DU CONDUCTEUR-RECEVEUR

Les conducteurs sont formés à l'accueil et au contrôle des gestes de validation aussi bien sur les lignes régulières que sur les lignes scolaires. Ils sont accompagnés dans cette mission par la règle de la montée par la porte avant et la validation systématique des titres de transport en vigueur sur le réseau.

Toutes les procédures et les postures à appliquer sont formalisées dans le Manuel Conducteur remis à chaque salarié lors de son parcours de formation et d'intégration dans l'entreprise.

Tous les conducteurs sont formés :

- ✿ à la connaissance de la gamme tarifaire,
- ✿ au déchiffrement des messages de la billetterie,
- ✿ aux réactions à avoir en cas de non validation ou de validation non valable d'un client,
- ✿ aux techniques pour dissuader les tentatives de montée par les portes arrière.

Keolis s'engage sur un taux de contrôle minimum de 1 % sur les lignes urbaines et périurbaines dont au moins 20 % de 7h à 9h et de 16h à 19h.

1.2 - MANAGERS ASSERMENTÉS ET PRÉSENCE TERRAIN

Pour accroître l'efficacité de son organisation, Keolis Drouais a choisi de ne pas dédier des agents au contrôle des voyageurs mais d'intégrer cette mission aux attributions des quatre managers qui ont été formés et assermentés pour dresser des procès-verbaux.

Les contrôles seront réalisés au fil des interventions sur le réseau en mode « contrôle à bord » pour éviter de pénaliser la rapidité du service. Les managers interviendront seul, sauf lors des opérations de « contrôles renforcés » pendant lesquelles plusieurs membres de l'équipe seront mobilisés simultanément.

Keolis s'engage sur un taux de contrôle minimum de 1 % sur les lignes urbaines et périurbaines dont au moins 20 % de 7h à 9h et de 16h à 19h.

Sur les lignes à vocation scolaire, Keolis réalisera des contrôles en période de rentrée puis de manière aléatoire ou à la demande des conducteurs en cas de suspicion de fraude.

1.3 - OPÉRATION SECONDE CHANCE

Keolis poursuivra l'opération « Seconde chance » qui permet aux clients contrôlés en situation irrégulière d'échanger le paiement des frais de dossier contre l'achat de titres de transport d'un montant total au moins égal. Cette proposition de transaction permet d'aborder les contrôles avec une véritable dimension commerciale et d'apaiser les tensions liées à la notification de l'infraction.



2 - MOYENS DE SÉCURISATION DU RÉSEAU

VIDÉO-PROTECTION

Keolis prévoit de maintenir le système de vidéo-protection qui équipe les véhicules affectés aux lignes urbaines ainsi que la vidéosurveillance de l'agence commerciale.

En revanche, le climat à bord des véhicules affectés aux lignes périurbaines et scolaires ne justifie pas l'extension d'un tel dispositif.

DISPOSITIF DE COMMUNICATION

Keolis prévoit de maintenir le système de radiotéléphonie qui équipe l'ensemble des autobus grâce à une antenne et un relais installés au centre d'exploitation de Dreux. Un dispositif similaire sera déployé sur les lignes périurbaines et les véhicules TAD. Il permettra de fluidifier les communications et de diminuer les temps de réaction en cas d'incident sur le réseau.

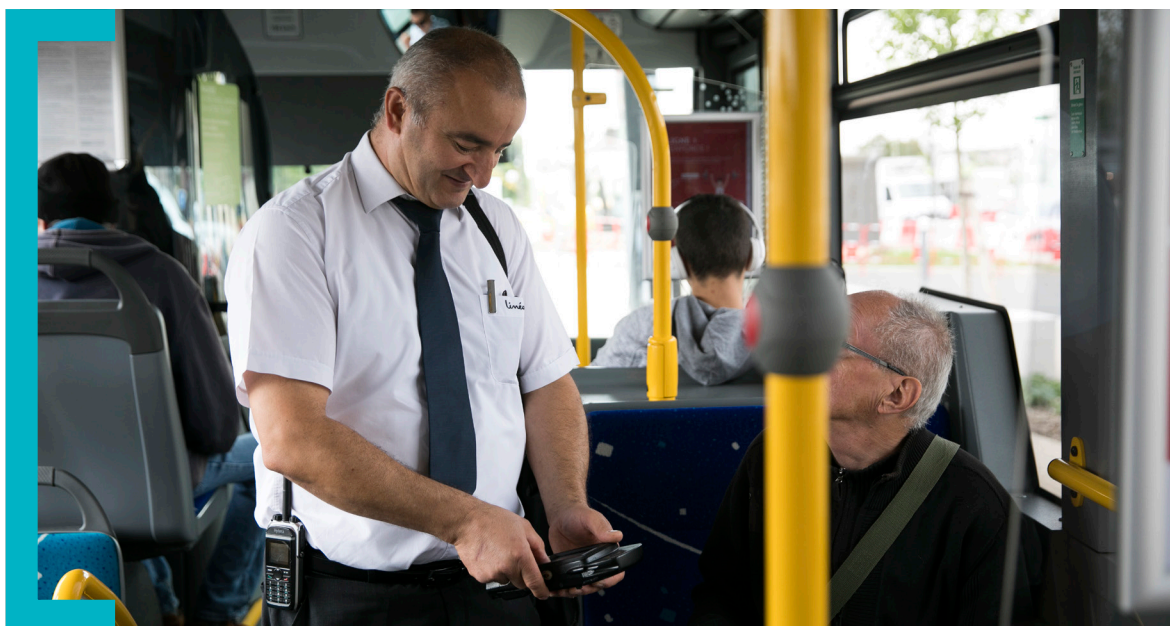
Dans les autocars scolaires, tous les conducteurs disposeront d'un téléphone permettant d'appeler les services d'urgence et le régulateur de l'exploitation.

SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET À L'INFORMATION VOYAGEUR (SAEIV)

L'offre de Keolis prévoit d'étendre les dispositifs de SAEIV à l'ensemble du réseau, y compris les lignes scolaires. Le SAEIV est un outil de régulation en direct ou en différé, pour vérifier la localisation d'un véhicule ou la conformité d'une circulation.

COLLABORATION AVEC LES FORCES DE L'ORDRE

Keolis Drouais entend poursuivre ses relations privilégiées avec les services de Police mais aussi avec les établissements scolaires pour crédibiliser sa démarche de lutte contre la fraude et les incivilités.



3 - SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ DU TRANSPORT SCOLAIRE

Keolis propose un programme d'opérations de sensibilisation à la sécurité dans les lignes de transport à vocation scolaire.

3.1 - SENSIBILISER AU PORT DE LA CEINTURE DE SÉCURITÉ

Keolis réalisera chaque année, en septembre, une campagne d'information sur le port de la ceinture de sécurité. Pour augmenter l'impact de cette communication, Keolis prévoit de recourir aux techniques de « nudge ». Le nudge, littéralement « coup de pouce », s'attache à comprendre les facteurs qui sous-tendent nos décisions et à élaborer des dispositifs permettant d'influencer nos choix au moment où nous agissons.

Les nudges ont démontré leur efficacité pour favoriser le port de la ceinture dans les transports scolaires. Les tests effectués dans plusieurs réseaux Keolis ont permis une progression de 10 % à 24 % du taux de port de la ceinture de sécurité.



3.2 - SENSIBILISER AUX RÈGLES DE SÉCURITÉ ET DE CIVISME

Keolis organisera une fois par an des actions de prévention et de sensibilisation auprès des classes de 6^{ème}, sur le temps scolaire, en se rendant dans les établissements volontaires.

Ce module sera animé par un formateur Keolis. Il durera environ une heure pour l'équivalent de deux classes. Il se composera d'exercices pratiques autour d'un autocar qui sera également mis à disposition. Les supports pédagogiques seront élaborés en s'appuyant sur les ressources de l'ANATEEP.

Keolis concevra et diffusera également un dépliant sur les règles de sécurité et de convivialité à respecter à bord des véhicules.



Dépliant 3 volets scolaire.

3.3 - PRÉVENIR L'OUBLI D'ENFANTS À BORD DES VÉHICULES

Keolis Normandie-Seine et Keolis Eure-et-Loir sensibilisent régulièrement les conducteurs au risque d'oubli d'un enfant à bord des autocars.

Keolis Normandie-Seine a mis en place un outil obligeant les conducteurs à contrôler systématiquement le véhicule à la fin de chaque service, pour vérifier qu'aucun passager n'est resté à bord.

Keolis déploiera un dispositif de vérification d'enfant oublié, couplé au SAEIV Pysae. 

4 - SÉCURISATION DU « CHAMP DE FOIRE »

Sur cet espace public ouvert et très fréquenté, 30 autocars et plus de 2 000 élèves transitent matin et soir.

Afin d'améliorer la sécurité de l'espace et en faire une véritable « gare éphémère », Keolis a travaillé avec un cabinet d'étude spécialisé, pour proposer un ensemble de principes et d'aménagements que l'Agglomération pourrait mettre en œuvre à coûts maîtrisés. Les aménagements proposés participent à :

- ✿ améliorer la sécurité de tous les usagers de l'espace,
- ✿ améliorer l'information des clients,
- ✿ partager équitablement l'espace entre tous les usagers,
- ✿ proposer des aménagements légers et réversibles,

Les frais d'aménagement du Champ de foire ne sont pas chiffrés dans l'offre de Keolis.

Dans son offre de nouveau réseau, Keolis s'est efforcé de réduire le nombre de passages sur la plateforme du Champ de Foire. ”

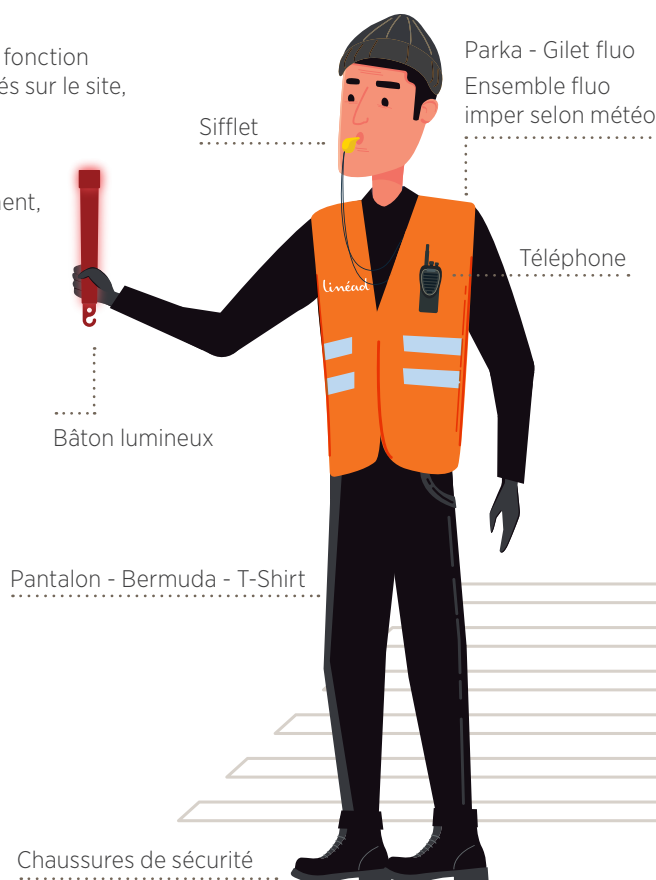
4.1 - SUPERVISER LA SÉCURITÉ DES ÉLÈVES

Keolis prévoit la mise à disposition d'un agent d'exploitation formé à la gestion des mouvements de type gare routière et équipé pour superviser les arrivées et départs des autocars sur le Champ de Foire de 7h20 à 8h00 et de 17h00 à 18h30 (12h00 à 14h00 le mercredi).

Le régulateur aura pour missions :

- ✿ d'ajuster les horaires de départ en temps réel en fonction des aléas de circulation et d'exploitation constatés sur le site,
- ✿ de veiller à l'application des règles de sécurité par les conducteurs,
- ✿ d'informer l'exploitation de tout dysfonctionnement,
- ✿ de réguler les flux des voyageurs et de faire respecter les zones d'attente,
- ✿ d'informer et d'orienter les élèves à l'embarquement dans les véhicules.

Par ailleurs, le règlement d'utilisation du site, complété par une charte de sécurité, sera diffusé à tous les conducteurs qui devront l'émarger.



4.2 - REVOIR LES FLUX ET LES MARQUAGES AU SOL

Keolis propose un dispositif de circulation et de stationnement des autocars identique le matin et le soir. L'objectif est de dissocier le lieu de dépose du lieu d'embarquement des élèves.

Les autocars utiliseront les trottoirs qui bordent le palais des sports ou les quais situés sur l'avenue Jean-Hiaux pour effectuer la dépose. Une fois à vide, les véhicules se rendront sur leur emplacement de départ en contournant l'esplanade et les flux piétonniers.

L'agent d'exploitation Keolis, au besoin assisté d'un manager, pourra superviser le flux des voyageurs en orientant les élèves vers la surface d'embarquement.

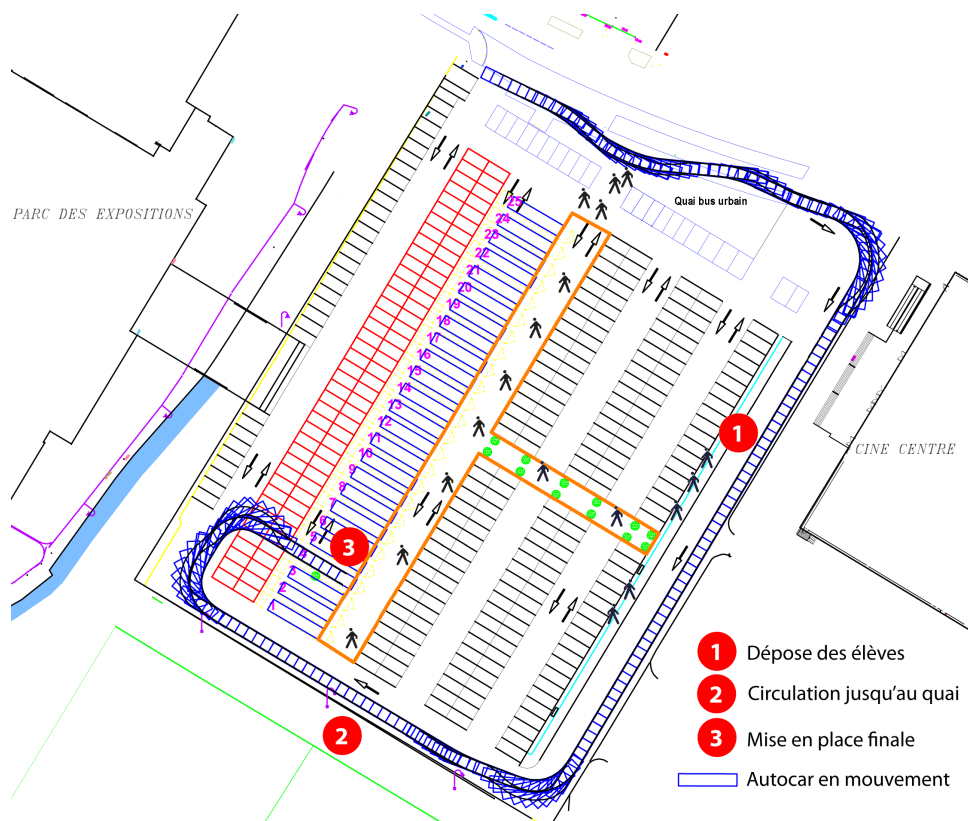
Keolis propose de reculer les quais de stationnement des autocars vers le Parc des expositions.

Pour lutter contre le stationnement des voitures sur les emplacements réservés aux autocars, Keolis préconise d'effacer les marquages VL sur cet espace. Il s'agit de forcer les automobilistes à utiliser les 240 autres emplacements du parking. En cas d'affluence, l'expérience montre que les automobilistes stationnent naturellement sur tous les espaces disponibles, en utilisant tous les repères au sol pour guider leur alignement.

L'avant dernière rangée de stationnement située côté Parc des expositions (souvent peu utilisée) sera marquée d'une couleur différente afin de signaler aux automobilistes que ces emplacements sont gênants aux heures de circulation des autocars.

Pour bien identifier la surface d'attente et d'embarquement des élèves en transit, Keolis propose de renforcer la signalétique au sol avec un marquage plein et une signalétique rappelant la priorité aux piétons.

**Keolis propose
une organisation
pour supprimer
le croisement de flux
d'autocars et de piétons.**



Principes de circulation et de stationnement Place du Champ de Foire

4.3 - AMÉLIORER L'INFORMATION DES CLIENTS ET DES AUTOMOBILISTES

Keolis propose de signaler le parking comme étant une « zone de rencontre » et d'installer un totem haute visibilité à l'entrée de l'esplanade. Cet équipement permettra d'identifier le Champ de Foire comme un espace d'échange du réseau Linéad. Il disposera de l'information nécessaire à l'orientation des voyageurs et notamment :

- ✿ un plan de situation (quais de dépose, quais de départ),
- ✿ des consignes de sécurité (cheminement piétons, espace d'attente, règles d'accès aux autocars),
- ✿ un règlement d'utilisation du site à l'attention des usagers,
- ✿ le plan du réseau Linéad,
- ✿ une horloge de gare.

Le coût de ces aménagements n'est pas inclus dans l'offre Keolis.



Zone rencontre et signalétique Gare Champ de Foire



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 DE 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, garantira la conformité avec l'annexe 11 de la Loi de 2005.

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.



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.



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.

3 - SYSTÈME BILLETTIQUE

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

- ✿ 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 :

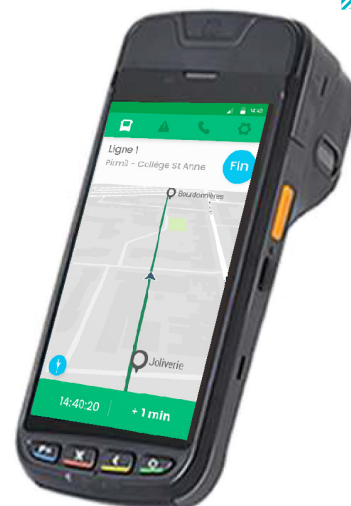
- ✿ l'hébergement du système billettique chez le fournisseur,
- ✿ les coûts de communication des valideurs et portables,
- ✿ la maintenance logicielle et matérielle de tous les équipements,
- ✿ la maintenance et les frais de fonctionnement de la boutique en ligne,
- ✿ la maintenance et les frais de fonctionnement 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 :

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



Terminal Android durci

- ✱ 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.



Cliquez ici pour consulter
Industrialiser la gestion
de la relation commerciale
Chapitre 5 / partie 5 / 5



Cliquez ici pour
consulter l'option 5,
billettique

4 - RADIOTÉLÉPHONIE

Keolis reprendra l'ensemble des équipements de radiotéléphonie qui se composent 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 équippa 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.

La radiophonie
sera maintenue
sur le réseau urbain
et étendue aux lignes
périurbaines. //



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

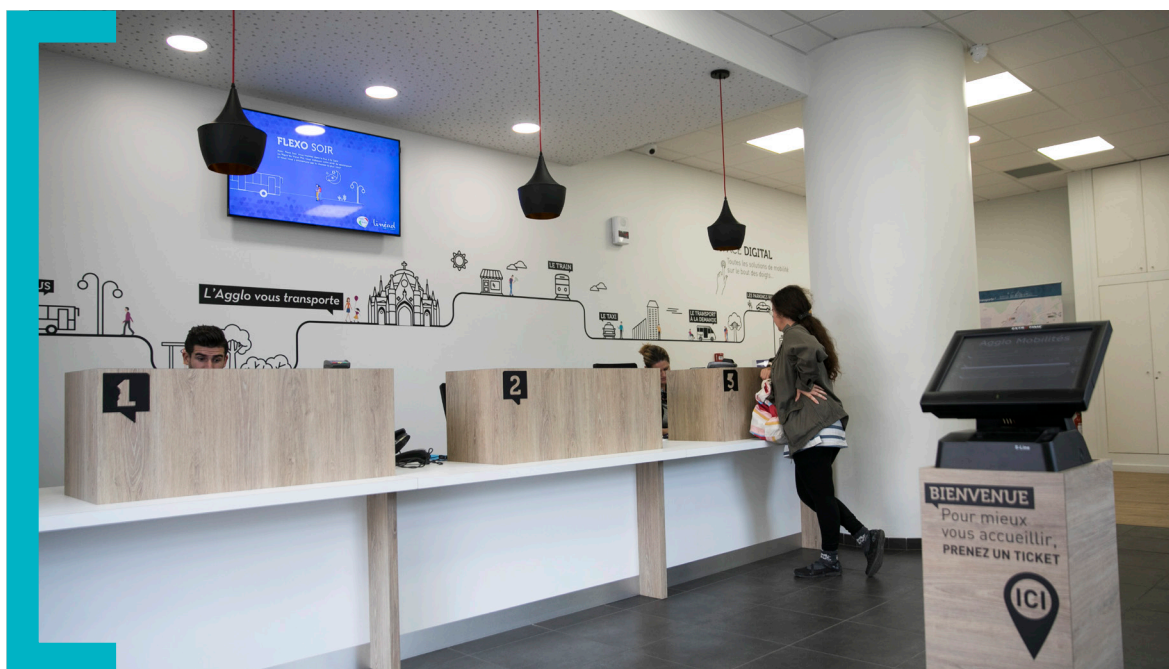
Les locaux sont mis à disposition avec plusieurs équipements :

- 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 des 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,
- ✿ 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 €
Identification des locaux et 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



Cliquez ici pour consulter
Transformer l'agence commerciale
en espace de conseil.
Chapitre 5 / partie 4 / 1



Cliquez ici pour consulter
l'Option 10

PARTIE 6

Biens propres du délégataire

1 - CENTRE D'EXPLOITATION

Keolis Drouais assurera la gestion de la DSP à partir du centre d'exploitation et de maintenance de Dreux. La société dédiée partagera le site et les installations avec la société Keolis Eure-et-Loir.

1.1 - DESCRIPTION GÉNÉRALE DES INSTALLATIONS

Le centre d'exploitation est constitué :

- d'un bâtiment de bureaux de deux niveaux d'une superficie de 831 m²,
- d'un bâtiment d'atelier d'une superficie de 1 586 m²,
- de 121 places de stationnement d'autobus / autocars et de 121 places VL dont 3 pour des véhicules électriques.

Le site est équipé d'un système d'alarme anti-intrusion, de contrôles d'accès, et de la vidéoprotection.

1.2 - DESCRIPTION DE L'ATELIER DE MAINTENANCE

L'atelier bus et cars dispose des dernières installations et outillages pour appliquer la politique de maintenance des biens :

- 1 atelier mécanique équipé de tout l'outillage individuel et collectif dont les valises de diagnostic électronique,
- 1 cabine de peinture permettant de traiter toutes les pièces de carrosserie démontables (pare-chocs, bas de caisse segmenté),
- 1 atelier sellerie destiné à la réparation des sièges,
- 1 atelier de stockage et de réparation du mobilier urbain,
- 1 magasin de stockage des pièces détachées et consommables dont des pièces de carrosserie,
- 1 jeu de 4 colonnes par travée de maintenance,
- 1 pont ciseau pour effectuer les vidanges,
- 1 système de distribution assisté des huiles moteur,
- 1 équipement de lavage haute-pressure des moteurs et pièces détachées,
- 2 camions d'intervention dont un équipé pour réparer in situ.

1.3 - MISE À DISPOSITION DES LOCAUX À LA SOCIÉTÉ DÉDIÉE

Keolis Drouais s'acquittera d'un montant calculé sur la base d'un contrat de services comprenant trois postes de charges :

- une quote-part de loyer correspondant aux surfaces occupées ou partagées,



Cliquez ici pour consulter
Entretien et maintenance
des véhicules.
Chapitre 1 / partie 7

- * une quote-part de charges de fonctionnement et d'entretien du centre d'exploitation (téléphonie, eau, énergies, nettoyage des locaux, assurances, impôts et taxes, contrôles périodiques, travaux de réparation ou de mise en conformité),
- * un coût d'usage des biens spécifiques : station de lavage et station de carburants.

Le carburant et l'utilisation du tunnel de lavage donneront lieu à une facturation sur la base des consommations constatées.

Pour déterminer le loyer, chaque catégorie de surface a été mesurée puis partagée en tantièmes, à partir de clés de répartition. Sur la base de cette méthodologie, Keolis Drouais occupe :

- * 284 m² de surface de bureaux comprenant également les locaux sociaux, les vestiaires, les sanitaires et une salle de repos,
- * 1 local de 15 m² consacré à l'entretien du mobilier urbain, auxquels s'ajoute une quote-part du bâtiment d'atelier de 387 m² correspondant à 2 travées de maintenance sur les 8 que comporte le bâtiment,
- * 1 local de 10 m² destiné au nettoyage intérieur des véhicules,
- * 2 083 m² de parkings pour le stationnement des véhicules exploités en propre par Keolis Drouais, soit 30 places de bus, 4 places de minibus et 30 places VL, auxquels s'ajoute une quote-part de 4 140 m² correspondant aux surfaces communes de roulage et aux espaces verts.

La répartition en tantièmes pour le calcul du loyer est la suivante :

- * 39,5 % du bâtiment administratif,
- * 25,3 % du bâtiment atelier,
- * 24,7 % des surfaces extérieures (parking VL, bus, espaces verts).

Types d'espaces	Espace 100 % Keolis Drouais	Espaces communs	Total surface Keolis Drouais	Surface totale du site	% Keolis Drouais
Bâtiment administratif	284 m ²	44 m ²	328 m ²	831 m ²	39,5 %
Bâtiment atelier	15 m ²	387 m ²	402 m ²	1 586 m ²	25,3 %
Parking	2 083 m ²	4 140 m ²	6 223 m ²	25 156 m ²	24,7 %

Keolis Drouais bénéficiera également des infrastructures spécifiques du centre d'exploitation :

- * 2 pompes gazole associées à une cuve de 90 000 litres garantissant une autonomie de 25 jours,
- * 2 pompes AdBlue associées à une cuve de 10 600 litres garantissant une autonomie de 25 jours,
- * 1 tunnel de lavage,
- * 3 bornes de rechargement des véhicules de service électriques.

Keolis Drouais s'acquittera d'un loyer calculé sur la base des surfaces occupées. ”

2 - VÉHICULES ET PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENTS

Keolis prévoit de segmenter le parc de véhicules selon l'activité à laquelle ils seront affectés. Tous les véhicules inscrits au PPI seront financés par Keolis. Les véhicules 100 % dédiés pourront faire l'objet d'une reprise par l'Agglomération au terme de la future convention à la valeur fixée dans l'annexe 7.

2.1 - DES VÉHICULES PROPRES DÈS L'OFFRE PRINCIPALE

Keolis a construit le plan pluriannuel sur la base de renouvellements Euro 6. Les autobus urbains Citaro seront en plus dotés d'une technologie d'hybridation.

Un bus standard Euro 6 reste à ce jour un choix économique et environnemental pertinent, au regard des investissements et contraintes techniques induites par les énergies alternatives.

Par rapport aux précédentes générations de véhicules diesel, un véhicule Euro 6 rejette infiniment moins de polluants. La norme Euro 6, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2014, impose des seuils maximum d'émissions très faibles par rapport aux anciens véhicules :

Fin 2022, l'ensemble
du parc bus sera passé
à la norme Euro 6. 



Cliquez ici pour consulter
l'option 2 : véhicules fonctionnant
à partir d'énergies alternatives
au gazole. 

	EURO 1 (1.10.93)	EURO 2 (1.10.96)	EURO 3 (1.10.01)	EURO 4 (1.10.06)	EURO 5 (1.10.09)	EURO 6 (1.01.2014)
NOx Oxydes d'azote	9 g/kWh	7 g/kWh	5 g/kWh	3,5 g/kWh	2 g/kWh	0,4 g/kWh
CO Monoxyde de carbone	4,9 g/kWh	4 g/kWh	2,1 g/kWh	1,5 g/kWh	1,5 g/kWh	1,5 g/kWh
HC Hydrocarbures	1,23 g/kWh	1,1 g/kWh	0,66 g/kWh	0,46 g/kWh	0,46 g/kWh	0,13 g/kWh
PM Particules	0,36 g/kWh	0,15 g/kWh	0,13 g/kWh	0,02 g/kWh	0,02 g/kWh	0,01 g/kWh



2.2 - VÉHICULES DU RÉSEAU URBAIN

Le parc d'autobus nécessaire au réseau urbain se compose actuellement de 18 bus et 2 minibus de 23 places.

12 bus de 10,50 mètres ont été acquis entre 2016 et 2018. Ces véhicules seront conservés jusqu'au terme de la convention.

Un des deux minibus de 23 places sera remplacé en 2021 par un bus de 10,50 mètres, pour le lancement du nouveau réseau. Le second sera renouvelé en 2023 par le modèle capable d'accueillir 28 passagers.

Les 6 Mercedes Citaro 12 mètres, norme Euro 4, auront 12 ans en 2021 et auront dépassé le seuil des 700 000 kilomètres qui implique d'engager d'importants travaux de réfection du moteur et de la boîte de vitesse. Keolis prévoit leur renouvellement en 2021 et 2022 par 3 véhicules de 10,50 mètres et 3 véhicules de 12 mètres.

Keolis s'engage à maintenir l'uniformité du parc en choisissant des renouvellements sur la base du modèle Mercedes Citaro en version 10,50 mètres ou 12 mètres.

Les véhicules renouvelés seront équipés de la technologie « hybride légère » qui permet de réduire la consommation et les rejets par rapport à la norme Euro 6.

Le choix s'est donc porté sur des véhicules du constructeur Evobus, le seul à proposer cette technologie.

La technologie hybride
permettra d'économiser
du carburant jusqu'à
8,5 %. 



Mercedes Benz Citaro Hybrid

Les véhicules sont équipés d'un moteur électrique intégré entre le moteur thermique et la boîte automatique. Il permet la récupération d'énergie lorsque l'autobus ralentit et convertit l'énergie propulsive en courant pendant le freinage et la décélération. Le courant généré est stocké sous forme d'énergie électrique. Sans technique hybride, l'énergie emmagasinée lors de la phase de récupération serait perdue. Le Citaro hybride la réutilisera en soutenant le moteur diesel à chaque redémarrage.

Les 8 véhicules renouvelés pendant la durée de la convention seront équipés d'un lot de girouettes frontales, latérales et arrière.

2.3 - VÉHICULES DU RÉSEAU PÉRIURBAIN

Les nouvelles lignes périurbaines nécessiteront 10 véhicules. Comme demandé dans le document d'orientation, Keolis prévoit des autobus low entry.

Sur le ressort territorial de l'Agglomération et affectés à des lignes régulières (transportant tout public), ces véhicules peuvent transporter des passagers debout. Les sièges ne sont donc pas équipés de ceintures de sécurité et la vitesse est limitée à 70 km/h. Ces autobus sont également aptes à circuler sur des lignes urbaines, ce qui ouvre des possibilités d'optimisations supplémentaires.

Keolis propose le modèle Iveco Crossway Bus LE en version 2 portes.

Ce modèle a été largement éprouvé dans cette configuration et Iveco est le seul constructeur à proposer ce type de véhicules en version 13 mètres et 10,80 mètres.

À ce stade, Keolis a élaboré le PPI sur la base de véhicules de 12 mètres mais n'exclut pas d'introduire des véhicules de 10,80 mètres, à l'instar du réseau urbain. Ce point sera confirmé avec les données de fréquentation de septembre 2019.

Dans la configuration proposée, le véhicule dispose de 38 places assises, 4 strapontins, 1 emplacement UFR et 59 places debout.

Keolis prévoit les équipements complémentaires suivants :

- ✿ climatisation du poste de conduite,
- ✿ palette UFR manuelle,
- ✿ portillon conducteur équipé d'un monnayeur,
- ✿ installation d'un pack de girouettes électroniques avant, latérale et arrière,
- ✿ installation de la radiotéléphonie,
- ✿ installation du SAEIV conforme à l'annexe 11 de l'arrêté du 3 août 2007,
- ✿ prédisposition pour la billettique Actoll,
- ✿ peinture gris métallisé et pose de la livrée Linéad.

Pour favoriser la multi-modalité, Keolis propose d'autoriser le transport des vélos à bord des bus des lignes périurbaines. //

Keolis s'engage à préserver l'uniformité du parc en choisissant des aménagements intérieurs (sellerie, sols, etc.) identiques aux bus urbains. //



Iveco Crossway LE

2.4 - VÉHICULES DU SERVICE TAD

4 minibus sont affectés au service de Transport à la demande (dont un de réserve).

Ces véhicules ont été acquis en 2016. Considérant le kilométrage prévisionnel qu'ils atteindront en 2021, Keolis prévoit leur renouvellement en début de convention par des véhicules du même type (Modulis 30).

Ce modèle peut transporter jusqu'à 8 passagers dont 4 en fauteuil roulant (plus une place conducteur). La porte latérale à ouverture manuelle est équipée de série d'un marchepied escamotable à déploiement simultané à l'ouverture et la fermeture de la porte. Pour prendre en compte les remarques des usagers, une main courante sera installée pour faciliter la montée et les sièges seront équipés d'accoudoirs. Les personnes en fauteuils roulants accèdent au véhicule par la porte arrière grâce à une rampe aluminium antidérapante repliable.

Compte tenu du kilométrage prévisionnel annuel de ces véhicules, Keolis prévoit un second renouvellement de la flotte en 2026.

Keolis prévoit les équipements complémentaires suivants :

- ✿ climatisation intégrale,
- ✿ installation de la radiotéléphonie,
- ✿ peinture gris métallisé et pose de la livrée Linéad,
- ✿ prédisposition pour l'installation d'une girouette frontale.



Modulis 30

**Les minibus TAD
seront gris métallisé
avec la livrée Linéad.**

2.5 - VÉHICULES DU RÉSEAU SCOLAIRE

Le document d'orientation pour la préparation de l'offre précise que les transports à dominante scolaire devront être ouverts aux voyageurs commerciaux.

L'ouverture de ces lignes à tous les publics est en effet possible. Néanmoins, Keolis rappelle que la réglementation sur le transport d'enfants (article R. 411-23-2 du Code de la Route) a récemment été complétée par une jurisprudence qui réaffirme le principe du transport des enfants assis lorsqu'il s'agit de lignes scolaires ou de lignes régulières dites « à vocation scolaire ». Les lignes relevant de cette définition sont celles qui desservent uniquement des établissements scolaires, fonctionnent seulement en période scolaire, aux jours et aux heures d'ouverture des écoles et ce, même si la ligne est accessible à tous les usagers dans des conditions tarifaires identiques à celles des autres lignes du réseau.

C'est la raison pour laquelle, sur les lignes à vocation scolaire, Keolis prévoit d'affecter exclusivement un parc d'autocars avec ceinture de sécurité. Ces lignes étant sous-traitées, les véhicules seront mis à disposition par les entreprises affrétées.

Les renouvellements sont prévus sur la base d'autocars standards de 12 mètres, norme Euro 6.

Contrairement aux véhicules des lignes régulières urbaines ou périurbaines, ils ne disposeront pas de monnayeur, de vidéoprotection, de girouette électronique et de radiotéléphonie. Ils seront en revanche équipés d'un SAEIV léger, capable de supporter l'application billettique, en cas de levée de l'option 5.

**Keolis a construit
le plan pluriannuel d'autocars
en fixant une limite d'âge
de 15 ans.**





Iveco Crossway scolaire

2.6 - VÉHICULES DE SERVICE

Keolis prévoit de renouveler les trois véhicules de service électriques par des véhicules de type Renault ZE, modèles Kangoo et Zoé.

Ces véhicules servent notamment aux relèves en lignes des conducteurs du réseau urbain, aux déplacements des managers sur le terrain et à l'entretien des poteaux d'arrêts.

Keolis prévoit également l'acquisition de deux véhicules de service thermiques destinés à la supervision du réseau périurbain et scolaire.

Les véhicules de service font l'objet d'un contrat LLD de trois ans et seront renouvelés trois fois au cours de la convention.



Lot électrique

2.7 - SYNTHÈSE DU PLAN DE PARC

Compte tenu de l'intégration des lignes scolaires à partir du 1^{er} septembre 2021, le nombre de véhicules (y compris réserves) et leur répartition sera la suivante :



Parc Keolis Drouais	À partir du 1 ^{er} janvier 2021	À partir du 1 ^{er} septembre 2021
Autobus urbain	18	19
Minibus urbain	2	1
Autobus périurbain	10	10
Minibus TAD	4	4
Total	34	34

Parc des sous-traitants	À partir du 1 ^{er} janvier 2021	À partir du 1 ^{er} septembre 2021
Autocars scolaires (parc dédié)	11	45
Autocars scolaires (parc mutualisable)	36	41
Total	47	86

PARTIE 7

Entretien et maintenance des véhicules

1 - POLITIQUE DE MAINTENANCE ET SOUS-TRAITANCE

La maintenance du parc propre de Keolis Drouais sera confiée à l'atelier de la société Keolis Eure-et-Loir à travers un contrat de prestations de services.

Cet atelier aura également en charge la maintenance des autocars mis à disposition par Keolis Eure-et-Loir dans le cadre de la sous-traitance des lignes scolaires.

La société Keolis Normandie-Seine assurera la maintenance des véhicules qu'elle met à disposition dans le cadre de la sous-traitance de certaines lignes scolaires.

2 - DÉPLOIEMENT DU PROJET KIHM

En 2021, l'atelier de Keolis Eure-et-Loir s'engagera dans la démarche d'amélioration continue de la maintenance initiée à l'échelle du Groupe Keolis.

« KIHM » pour Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance consiste à :

- ✿ formaliser un référentiel d'industrialisation pour harmoniser les modes de fonctionnement des centres de maintenance Keolis,
- ✿ formaliser les processus et le suivi des indicateurs de performance,
- ✿ introduire des modes de management et de pilotage de type industriel.



3 - DIALOGUE ENTRE MAINTENANCE ET EXPLOITATION

3.1 - SIGNALEMENTS DES CONDUCTEURS

Pour accélérer la prise en compte des signalements et le délai de traitement des pannes, Keolis dispose du logiciel « Signalements ». Cette application permet aux conducteurs et d'une manière générale aux équipes d'exploitation, de déclarer les anomalies voire les pannes constatées pendant leur service. L'outil permet de structurer le dialogue entre maintenance et exploitation et surtout d'assurer un suivi exhaustif de toutes les anomalies. L'atelier reçoit les signalements émis et programme leur traitement en fonction du niveau de gravité. Une fois traité, l'agent à l'origine du signalement reçoit une confirmation de sa résolution.

3.2 - AUDITS CONJOINTS EXPLOITATION - MAINTENANCE

Pour compléter les visites préventives, Keolis organise des « checking thématiques » trimestriels. Ces opérations se déroulent en fin de service lorsque tous les véhicules sont disponibles.

Elles portent essentiellement sur la vérification d'éléments visibles par les clients et les conducteurs : la carrosserie, les commandes du poste de conduite, les matériels embarqués, le compartiment voyageurs.

Chaque non-conformité est recensée puis enregistrée dans le logiciel « Signalements ».

Ces opérations réunissent le responsable maintenance, le responsable exploitation, un manager et le directeur. Elles permettent d'entretenir un dialogue et une compréhension réciproque des services exploitation et maintenance. Elles participent à la construction d'une vision et d'une culture commune autour du niveau de « qualité visible » à atteindre.

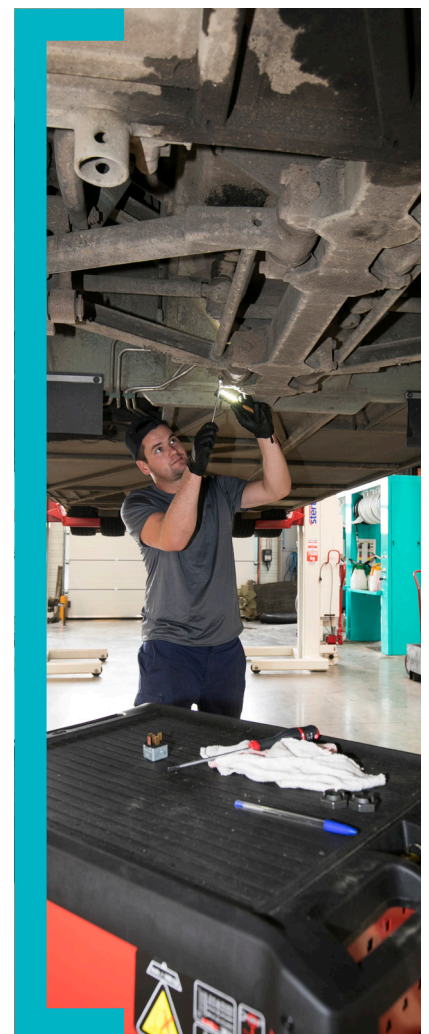
3.3 - PLANIFICATION HEBDOMADAIRE

Une fois par semaine, les responsables exploitation et maintenance se réunissent pour faire le point du parc de véhicules. Cette réunion a pour objectif de coordonner le programme d'intervention de l'atelier avec les contraintes d'exploitation du réseau.

L'ordre du jour comporte systématiquement trois sujets :

- ✿ le planning des visites préventives et des réparations en tenant compte du taux de réserve,
- ✿ le traitement des signalements en cours,
- ✿ les projets : renouvellement de véhicules, difficultés rencontrées sur certaines réparations, immobilisations longues, etc.

Si nécessaire, l'atelier ou l'exploitation ajuste le planning chaque soir pour définir la liste précise des véhicules qualifiés pour la circulation le lendemain.



4 - MAINTENANCE PRÉVENTIVE

4.1 - VISITES AVANT DÉPART

Avant chaque prise de service les conducteurs contrôlent les organes de sécurité en faisant physiquement le tour du véhicule pour inspecter la carrosserie, les feux et les indicateurs de serrage des roues. Ce checking systématique est tracé par écrit et conservé par l'exploitation. En cas de problème détecté, le conducteur se rapproche d'un manager pour connaître la marche à suivre et le cas échéant, changer de véhicule.

Une fois par semaine, un aide-mécanicien vérifie et complète les niveaux de fluides du parc d'autobus.

Tous les véhicules
sont inspectés avant
chaque nouveau
service commercial.



4.2 - VISITES PRÉVENTIVES SYSTÉMATIQUES

L'enjeu des visites préventives est la diminution du taux de pannes. La fréquence de ces visites est planifiée en fonction du kilométrage du véhicule et de l'obligation réglementaire du passage semestriel au contrôle technique.

La surveillance et la planification des échéances sont assurées avec l'aide d'un logiciel de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO).

Ces fréquences sont celles les plus couramment utilisés. Elles peuvent être amenées à évoluer en fonction des véhicules, de l'évolution des plans de maintenance des constructeurs et des retours d'expériences du Groupe Keolis qui permet de rationaliser les fréquences, les coûts et la fiabilité des véhicules.

Au cours d'une visite préventive l'agent de maintenance réalise :

- les contrôles et réglages mécaniques, électriques, de carrosserie et de sellerie périodiques prévus par les plans de maintenance,
- la vidange des organes ou les contrôles des niveaux et l'échange des filtres,
- la recherche d'anomalies de fonctionnement enregistrées dans les mémoires de diagnostic embarquées,
- la mesure des potentiels restant des pièces d'usure (épaisseur des garnitures de freins, état des courroies),
- un contrôle des fonctionnalités à disposition du conducteur et de la clientèle touchant notamment à l'information et à la sécurité.



Actions	Périodicité	Acteur
Visite avant départ	Prise de service (1 à 2 fois par jour)	Conducteur
Vérification des niveaux	Hebdomadaire	Atelier
Visite préventive avec contrôle technique	Semestrielle	Atelier
Visite préventive avec vidange moteur	20 000 km ou 1 an	Atelier
Visite préventive avec vidange boîte de vitesse	120 000 km ou 2 ans	Atelier
Visite préventive avec vidange ponts et réducteurs	120 000 km ou 2 ans	Atelier
Changement des pneumatiques	Selon usure	Prestataire externe

4.3 - GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTÉE PAR ORDINATEUR

La programmation et le suivi de l'activité de maintenance sont réalisés avec Winatel. Ce logiciel spécialisé pour la GMAO bus et cars permet de :

- ✿ planifier les interventions en fonction des contraintes réglementaires et des référentiels Keolis et constructeurs,
- ✿ établir les ordres d'intervention, les rapports d'intervention et les signalements,
- ✿ enregistrer l'historique des interventions sur les véhicules et autres matériels techniques suivis,
- ✿ un logiciel interfacé avec la GMAO permet de gérer les stocks, les commandes et la facturation.

4.4 - GESTION DES STOCKS ET DES APPROVISIONNEMENTS

Le suivi des approvisionnements (commande, facturation) est assuré par le service approvisionnement (mutualisé au niveau sectoriel dans l'organisation Keolis). En fonction des expressions de besoins reçus par chaque service, l'approvisionneur sélectionne le fournisseur qui propose le meilleur rapport entre le prix, la qualité et le délai de livraison, parmi les accords-cadres conclus par le Groupe.

En cas de difficultés d'approvisionnements nationales, Keolis anticipe les livraisons de tous ses dépôts pour garantir la continuité des services. //

4.5 - GESTION DU CARBURANT ET DES CONSOMMATIONS

Keolis Drouais s'approvisionnera avec la station du centre d'exploitation de Dreux.

Les conducteurs font le plein chaque soir en gazole et si nécessaire en AdBlue, en identifiant leur matricule et leur véhicule sur la pompe. Les consommations sont ainsi tracées et centralisées avec le logiciel Wincarb qui assure également :

- ✿ la gestion des stocks,
- ✿ le suivi des consommations par véhicule et le kilométrage parcouru.

Une facture mensuelle est établie par la société Keolis Eure-et-Loir sur la base des strictes consommations enregistrées.



5 - MAINTENANCE CURATIVE

5.1 - RÉPARATIONS MÉCANIQUES

Les réparations sont réalisées selon les prescriptions des constructeurs ou des équipementiers. Le service maintenance dispose des outils de diagnostic et des outillages nécessaires à la réalisation des interventions. La direction technique de Keolis fait des recommandations complémentaires issues des observations émanant de l'ensemble des réseaux du Groupe en partenariat avec les constructeurs.

La GMAO et le recours systématique aux analyses d'huiles permet de suivre l'entretien de la chaîne cinématique et d'agir rapidement en cas de dégradations révélées lors des analyses. Les remplacements des organes de chaîne cinématique sont donc étudiés au cas par cas avec comme objectif de maximiser le potentiel d'utilisation du véhicule.

Lorsque le véhicule se situe dans la période de couverture par la garantie, les interventions sont réalisées par un technicien de la marque, soit dans l'atelier de Keolis, soit chez le constructeur. Dans ce cas, l'atelier assure le convoyage des véhicules.

5.2 - RÉPARATIONS DE LA CARROSSERIE ET DE LA SELLERIE

La démarche qualité proposée par Keolis attache une importance centrale à l'apparence du service, en particulier à celle des véhicules. Cette ambition se traduit par des engagements qualité très élevés.

Pour préserver le niveau de qualité atteint au cours de la DSP actuelle, Keolis disposera des compétences internes d'un carrossier et des installations de peinture de l'atelier. Toutes les pièces de carrosserie démontables seront traitées en interne. Pour diminuer la durée d'immobilisation, l'atelier dispose d'un stock de panneaux de carrosserie pré-peints, prêts à être montés.

Les opérations à réaliser sur les parties fixes des véhicules sont confiées à un prestataire externe disposant des installations nécessaires à ce type de travaux. Deux prestataires locaux ont été retenus par Keolis sur la base d'un cahier des charges très précis quant à la qualité du travail attendu.

La sellerie est entretenue par un aide-mécanicien spécialisé, soit par l'utilisation d'éléments prêts à poser en cas de siège déchiré ou éventré, soit par réparation des tissus et coques. Dans tous les cas, les références d'origine des tissus sont respectées pour préserver en permanence l'homogénéité du parc.

Le niveau d'usure de la sellerie est évalué annuellement à l'occasion du nettoyage approfondi et donne lieu à la programmation des remplacements.



Cliquez ici pour consulter
Engagements et critères
de qualité.
Chapitre 4 / partie 4 1

5.3 - RÉPARATIONS DES SYSTÈMES ÉLECTRONIQUES

L'électronique des fonctions spécifiques d'un autobus (boîte de vitesse, portes, chauffage, ventilation, climatisation) nécessite des techniciens spécialisés ayant des capacités de diagnostic confirmées.

Keolis fait appel à des prestataires externes pour les dépannages liés à l'électronique des bus.

5.4 - RÉPARATIONS DES MATÉRIELS EMBARQUÉS

Il s'agit des systèmes électroniques ou informatiques supplémentaires installés dans les véhicules pour les besoins de l'exploitation :

- ✿ girouettes,
- ✿ SAEIV,
- ✿ billettique,
- ✿ vidéoprotection,
- ✿ radiotéléphone,
- ✿ chronotachygraphe numérique (véhicules interurbains).

Pour l'ensemble de ces systèmes, Keolis effectuera la maintenance de premier niveau qui consiste à changer les consommables, faire des vérifications visuelles et procéder aux échanges standards en vue de l'envoi en réparation chez un prestataire spécialisé.

Une fois la période de garantie ou de VSR échue, Keolis souscrira un contrat de maintenance pour les équipements les plus sensibles.

Keolis Drouais disposera d'un chargé des systèmes d'informations pour superviser le déploiement, le fonctionnement et la maintenance des matériels embarqués.

Keolis Drouais disposera
d'un chargé des systèmes
d'informations pour
superviser le déploiement,
le fonctionnement
et la maintenance
des matériels embarqués.



6 - NETTOYAGE DES VÉHICULES

6.1 - VÉHICULES DE LA SOCIÉTÉ DÉDIÉE

Pour le parc exploité par Keolis Drouais (autobus urbains, périurbains et minibus TAD), le nettoyage intérieur des véhicules sera confié à un prestataire externe qui interviendra avec ses équipes sur le centre d'exploitation. Le programme de nettoyage comportera deux volets :

- ✱ un nettoyage essentiel, de tous les véhicules, tous les soirs du lundi au vendredi,
- ✱ un nettoyage approfondi de tous les véhicules urbains le dimanche en journée et des véhicules périurbains le samedi.

Le cahier des charges du nettoyage quotidien prévoira les opérations suivantes :

- ✱ débarrassage des déchets,
- ✱ aspiration des sièges,
- ✱ balayage et lavage des sols, podium, marches et poste de conduite.

Le cahier des charges du nettoyage approfondi hebdomadaire prévoira les opérations suivantes :

- ✱ essuyage humide avec produits adaptés des coques de sièges, parois, barres de maintien, encadrements des fenêtres et des portes,
- ✱ dépoussiérage et essuyage du tableau de bord,
- ✱ grattage des chewing-gums, autocollants, graffitis avec produits adaptés,
- ✱ dépoussiérage des grilles de radiateurs et chauffage intérieur,
- ✱ lavage et brossage avec produit dégraissant/désinfectant puis rinçage et essuyage des parties basses : sols, marches, podiums, poste de conduite, piètements des sièges,
- ✱ nettoyage des vitres intérieures, y compris le pare-brise.

En plus d'un nettoyage quotidien, le parc de bus sera nettoyé en grand une fois par semaine. 



Lavage bus portique

À cela s'ajoutera en été (entre le 1^{er} juillet et le 20 août), un nettoyage complémentaire qui consistera à essuyer les parties hautes du compartiment voyageur et à nettoyer les sièges avec un appareil de type injection extraction et un shampoing adapté.

Les managers contrôleront la conformité du nettoyage au moins une fois par semaine.

Le lavage extérieur sera réalisé avec le tunnel de lavage, tous les soirs, du lundi au samedi, sauf en période estivale pendant laquelle il sera réduit à un jour sur deux.

En hiver, le lavage pourra être suspendu lorsque la température extérieure sera inférieure à 5°C.

Les véhicules urbains et périurbains seront lavés extérieurement tous les jours. //

6.2 - VÉHICULES DES SOUS-TRAITANTS

La nature de l'activité et l'organisation des services scolaires nécessitent un programme de nettoyage spécifique des autocars.

Le nettoyage intérieur des véhicules sera réalisé par les conducteurs qui disposeront d'un temps de lavage rémunéré à raison de 20 minutes par jour de service. Le matériel de nettoyage sera fourni à chaque conducteur qui disposera des installations fixes présentes sur le centre d'exploitation (aspirateur, etc.).

À cela s'ajoutera en été, un nettoyage complémentaire confié à un prestataire externe qui consistera à nettoyer les sièges avec un appareil de type injection extraction.

Le contrat de sous-traitance imposera des engagements qualité assortis de pénalités.

Le nettoyage extérieur sera effectué avec un tunnel de lavage par chaque conducteur, sur un rythme d'une à deux fois par semaine (hors périodes de vacances scolaires).

Les conducteurs des sous-traitants disposent de temps pour laver les véhicules intérieurement et extérieurement. //



PARTIE 8

Politique environnementale

1 - DIAGNOSTIC BIOM

Keolis Drouais travaille au quotidien avec ses partenaires pour soutenir l'emploi et la qualité de vie sur son territoire.

En 2019, Keolis a missionné l'entreprise BIOM Attitude afin d'effectuer un diagnostic de son engagement en faveur du territoire et mesurer les retombées économiques, sociales et environnementales de son activité. Il en ressort que la performance sociétale et environnementale de Keolis Drouais est de 63 % de redistribution de son activité au profit de l'emploi, des services publics et de l'environnement.

Ainsi, lorsque Keolis Drouais facture une prestation de 1 000 euros HT, le fruit de son activité est redistribué sur le territoire à hauteur de 630 euros HT et profite à l'emploi, aux services publics et à l'environnement.

Ce diagnostic a également permis de mettre en évidence les bonnes pratiques sociales, économiques et environnementales de l'entreprise. À ce jour, Keolis Drouais a développé des actions sur 56 des 86 items retenus au titre de la responsabilité sociétale et environnementale des entreprises. Cela a permis de mettre en évidence les actions que souhaite développer Keolis Drouais afin de renforcer ses bonnes pratiques sur le plan environnemental.

KEOLIS
DROUAI

Transport de
Voyageurs

Synthèse
de la redistribution
au territoire **"% BIOM"**

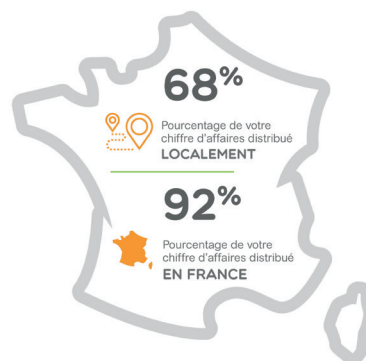
% BIOM

Pourcentage du chiffre d'affaires redistribué
au profit du développement durable :
SOCIAL + ÉCONOMIQUE + ENVIRONNEMENTAL



% ÉCONOMIQUE

Pourcentage du chiffre d'affaires redistribué
au profit de l'économie du territoire



Parc de l'Angévinère, Bâtiment B
15 Bd Marcel Paul - 44800 Saint-Herblain
Tél : 02 28 24 53 79
Mail : contact@biomwork.com - www.biomattitude.com

Données extraites de la comptabilité de
l'entreprise : exercice de référence 2018

2 - CERTIFICATION ISO 14001

Le Groupe Keolis a déployé dès 2014 une démarche de certification ISO 14001.

La norme ISO 14001 donne un cadre pour maîtriser les impacts environnementaux engendrés par l'activité économique et entend conduire à une amélioration continue de la performance environnementale. C'est un référentiel qui comprend la sensibilisation du personnel, mais aussi, le traitement des demandes externes et, dans une moindre mesure, la communication externe volontaire.

La responsable QHSE du secteur Haute-Normandie, en lien étroit avec le comité de direction de Keolis Drouais, assurera la coordination, la mise en place et le contrôle du déploiement de la démarche ISO 14001. L'obtention de la certification sera facilitée par des infrastructures récentes répondant aux dernières normes environnementales.

La démarche vers la certification intégrera un processus en trois étapes qui s'étalera sur une période de 18 mois à compter de mars 2020. La première certification de Keolis Drouais sera donc prévue pour l'automne 2021.

La phase « engagement et planification » passera principalement par la réunion de lancement avec l'ensemble des acteurs, l'analyse environnementale des activités, l'analyse de la réglementation environnementale applicable, la définition de la politique environnementale de la filiale, l'établissement du plan d'actions de déploiement autour des objectifs définis.

La phase « mise en œuvre et déploiement » consistera à sensibiliser toutes les parties prenantes de l'entreprise aux enjeux environnementaux, établir la documentation du système de management de l'environnement, établir les consignes et procédures pour les opérations et activités ayant un impact fort sur l'environnement, préparer aux situations d'urgences à l'aide de fiches réflexes.

La phase « amélioration et performance » devra assurer un suivi régulier des indicateurs environnementaux, planifier les contrôles, mettre en œuvre les actions correctives et préventives des écarts, réaliser des audits internes annuels.

Keolis Drouais s'engage à déployer la démarche de certification ISO 14001 dès 2020 pour ses activités d'exploitation du réseau de transport. //



3 - RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS DE RESSOURCES

3.1 - RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS D'EAU

Afin de réduire la consommation d'eau destinée au lavage des véhicules, tout en respectant les critères de propreté, Keolis Drouais utilisera un tunnel de lavage fonctionnant en quasi autonomie : 90 % d'eau de recyclage et 10 % de complément en eau du réseau.

Par ailleurs, les eaux de ruissellement des parkings sont traitées par des séparateurs d'hydrocarbures avant de rejoindre le réseau d'assainissement. En cas de déversements accidentels, outre les dispositifs réglementaires, Keolis dispose de kits anti-pollution à disposition de tout le personnel.

La station permet
de recycler
jusqu'à 90 %
des eaux de lavage.



3.2 - RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS DE CARBURANT

Keolis Drouais dispose de moyens concrets pour réduire sa consommation de carburant :

- ✱ la formation des conducteurs à l'éco-conduite,
- ✱ la mise en place d'un accord d'intéressement comportant un critère de diminution des consommations de carburant,
- ✱ l'utilisation de véhicules de service électriques,
- ✱ le renouvellement des véhicules à la norme Euro 6 et dotés de la technologie hybride pour les autobus urbains.

3.3 - RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIES

En plus du parc de véhicules, Keolis Drouais dispose d'infrastructures permettant de réduire ses consommations d'énergies :

- ✱ le centre d'exploitation est équipé d'éclairages LED à faible consommation,
- ✱ l'éclairage des espaces communs est piloté par des systèmes de détection de mouvements,
- ✱ le chauffage des locaux est produit par une pompe à chaleur réversible ; chaque pièce est équipée d'un thermostat pour optimiser les températures,

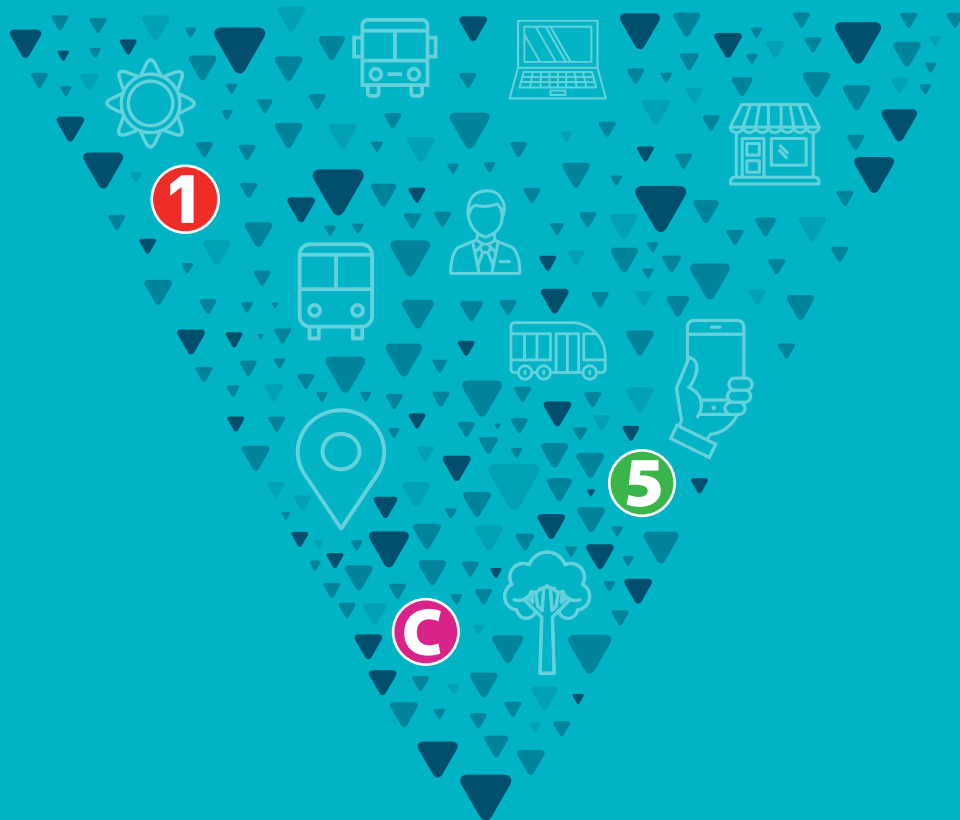
Keolis Drouais sensibilise régulièrement son personnel aux gestes en faveur des économies d'énergies.

3.4 - GESTION DES DÉCHETS

Keolis utilise dans ses ateliers des produits biodégradables et proscrit l'emploi de solvants organiques. Les produits dangereux sont conservés dans un local fermé.

La collecte des déchets dangereux est effectuée par des organismes agréés et leur traçabilité est assurée jusqu'à l'élimination finale. Pour le traitement de ses déchets, Keolis privilégie des prestataires lui permettant d'avoir un taux de valorisation des déchets dangereux le plus élevé possible.

Le tri sélectif est déployé sur l'ensemble du centre d'exploitation et concerne tous les salariés, quelle que soit leur activité.



CHAPITRE 2

LE SERVICE OFFERT



Sommaire

CHAPITRE 2 : LE SERVICE OFFERT

Partie 1 • Projet de réseau global83

Partie 2 • Évolution du réseau urbain85

1 • De nouvelles pistes pour développer la fréquentation . 85

1.1 • Analyser l'offre actuelle pour identifier des améliorations. 85

1.2 • Mesurer la pertinence et le potentiel des évolutions . . . 85

2 • Huit axes d'amélioration87

2.1 • Créer une seconde ligne forte87

2.2 • Améliorer la desserte du quartier de la Sablonnière. . . 87

2.3 • Accompagner le développement de l'entrée Est de Dreux 88

2.4 • Desservir la ZAC des Fenots.88

2.5 • Recomposer les itinéraires des lignes 4 et 5.88

2.6 • Élargir l'amplitude du réseau pour les salariés du soir . 89

2.7 • Augmenter l'offre du réseau le dimanche89

2.8 • Remplacer la navette centre-ville par des actions commerciales 89

3 • Impacts du nouveau réseau91

3.1 • Impacts sur les poteaux d'arrêts. 91

3.2 • Impacts sur la voirie 91

Partie 3 • Création d'un réseau périurbain . . .92

1 • Axes de construction de l'offre92

1.1 • Définir un socle d'offre minimum93

1.2 • Renforcer l'offre des deux pôles principaux.93

1.3 • Créer des dessertes locales des pôles.93

1.4 • Gommer les frontières urbain / périurbain94

1.5 • Intégrer les dessertes à vocation scolaire.94

1.6 • Proposer une offre facile à comprendre94

2 • L'offre ligne par ligne	95
2.1 • Ligne 5 : pôle d'Anet / Ézy-sur-Eure	95
2.2 • Ligne 6 : pôle de Nonancourt	96
2.3 • Ligne 7 : pôle de Châteauneuf-en-Thymerais	99
2.4 • Ligne 8 : pôle de Bû, Abondant	100



Partie 4 • Offre du service TAD102

1 • Retoucher l'offre TAD en douceur	102
1.1 • Répondre à certaines demandes d'utilisateurs	102
1.2 • Tenir compte des lignes périurbaines	102
1.3 • Créer des synergies avec les autres services du réseau	103
1.4 • Bilan comparatif du service offert	103
2 • Gérer les appels	104
3 • Améliorer le traitement des réservations	105
3.1 • Élargir les horaires de réservation	105
3.2 • Informer les clients en temps réel	105
3.3 • Réduire le taux de refus	105



Partie 5 • Offre des lignes scolaires106

1 • Axes de restructuration de l'offre	107
1.1 • Optimiser les moyens	107
1.2 • Améliorer la qualité de l'offre de transport	107
1.3 • Améliorer la lisibilité du réseau	107
1.4 • Définir une charte des arrêts scolaires	109
2 • Étendue des restructurations	109
2.1 • Conserver l'offre des circuits écoles	109
2.2 • Optimiser les circuits collèges	110
2.3 • Créer un réseau de lignes lycées	112

Partie 6 - Bilan d'unités d'œuvre116

1 - Règles de graphicage et d'habillage de l'offre 116

1.1 - Réseaux urbain, périurbain et TAD 116

1.2 - Lignes à vocation scolaire 117

2 - Calendrier d'exploitation.....118

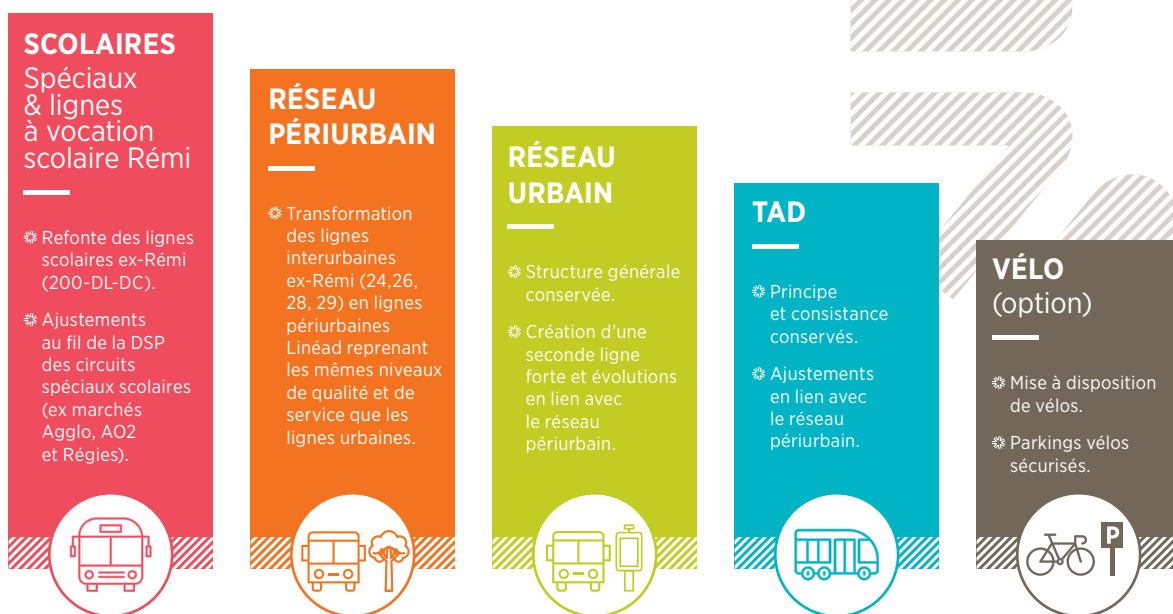
3 - Bilan d'offre kilométrique118

4 - Bilan des heures de conduite118

PARTIE 1

Projet de réseau global

À partir des orientations du cahier des charges, Keolis a formulé des propositions d'évolution pour chaque grande composante de l'offre de mobilité tout en veillant à construire un réseau global, hiérarchisé et optimisé.



La mise en œuvre des évolutions proposées sera progressive en raison du décalage d'intégration des lignes scolaires à partir de la rentrée de septembre 2021. La première année de la future convention sera donc ponctuée par trois grandes dates :

- ✱ 1^{er} janvier 2021 : la reprise et la poursuite des offres existantes pour le réseau urbain, périurbain, scolaire (lignes ex Rémi) et TAD,
- ✱ 5 juillet 2021 : la mise en place des nouvelles lignes urbaines, périurbaines et TAD,
- ✱ 1^{er} septembre 2021 : l'intégration de toutes les lignes scolaires et la refonte d'une partie des services.

À partir du 1^{er} septembre 2021, le nouveau réseau Linéad sera totalement déployé sur tout le territoire de l'Agglomération.

	1 ^{er} janvier 2021	5 juillet 2021	1 ^{er} septembre 2021
 Lignes urbaines	Réseau hiver (annexe A du DCE)	Nouveau réseau offre d'été	Nouveau réseau offre d'hiver
 Lignes périurbaines	Lignes ex-Rémi n°24, 26, 28, 29 et ligne n°6 décrites dans le DCE	Nouvelles lignes 5, 6, 7 et 8 offre d'été	Nouvelles lignes 5, 6, 7 et 8 offre d'hiver
 Lignes scolaires ex-Rémi	Lignes 200, DC, DL, navettes décrites dans le DCE		Nouveau réseau scolaire : ❁ lignes 100 lycée ❁ lignes 200 collège ❁ lignes 300 écoles
 Lignes scolaires (B2)	Poursuite des marchés et régies		
 TAD	Service décrit dans le DCE	Nouvelle offre consistance été	Nouvelle offre consistance hiver

De la même manière, certaines des 10 options ne pourront pas être activées dès le début de la future DSP.
Keolis a donc retenu un phasage pour élaborer les offres techniques et financières :

	1 ^{er} janvier 2021	5 juillet 2021	1 ^{er} septembre 2021
 Navette centre-ville	✗		
 Véhicules énergies alternatives	✗		
 Pôle secondaire de Villemeux		✗	
 Desserte gare de Marchezais		✗	
 Extension billettique	Lignes périurbaines		Lignes scolaires
 Entretien gare routière	✗		
 Location de vélos	✗		
 Accès parkings vélos	✗		
 Déploiement poteaux d'arrêts		Lignes périurbaines	Lignes scolaires et TAD
 Réhabilitation étage agence	✗		

PARTIE 2

Évolution du réseau urbain

1 - DE NOUVELLES PISTES POUR DÉVELOPPER LA FRÉQUENTATION

1.1 - ANALYSER L'OFFRE ACTUELLE POUR IDENTIFIER DES AMÉLIORATIONS

Depuis la toute première restructuration réalisée par Keolis en septembre 2008, la fréquentation du réseau Linéad est passée de 714 000 voyages (source rapport annuel Giraux Eure-et-Loir) à 1 200 000 voyages soit une augmentation de 68 %.

L'enquête origines-destinations réalisée en 2019 dénombre 7 600 voyages pour un jour ouvrable de semaine ; la même enquête réalisée en 2014 en comptait seulement 5 800.

Le réseau mis en place en 2017 a donc démontré son efficacité et répond globalement aux besoins. Pourtant, en s'appuyant sur les audits réalisés par le Groupe et en analysant les rapports d'enquêtes origines-destinations, Keolis a identifié de nouvelles pistes d'améliorations pour faire progresser la fréquentation du réseau.

1.2 - MESURER LA PERTINENCE ET LE POTENTIEL DES ÉVOLUTIONS

Keolis a développé deux outils permettant de mesurer objectivement la qualité d'une offre de transport et son potentiel de fréquentation : IQUAD et POCA.

L'IQUAD permet d'évaluer la qualité de la desserte offerte par un réseau de transport sur une région donnée. Le territoire est découpé en zones qui correspondent au regroupement de plusieurs arrêts. Ces zones disposent du même tissu urbain (densité, type d'activités) et de la même offre de transport.

Le POCA permet d'attribuer une note correspondant aux déplacements potentiellement captables par un réseau de transport avec une desserte optimale. Cette note est attribuée à chacune des zones définies dans l'IQUAD, avec une échelle de 0 à 20. Le POCA prend en compte le nombre d'habitants, le nombre d'emplois, le volume de flux associé à chaque pôle générateur de trafic.

Le croisement des résultats de l'IQUAD et du POCA permet de déterminer les zones dans lesquelles l'offre de transport est optimale, les zones dans lesquelles l'offre est insuffisante et celles où l'offre est trop importante.

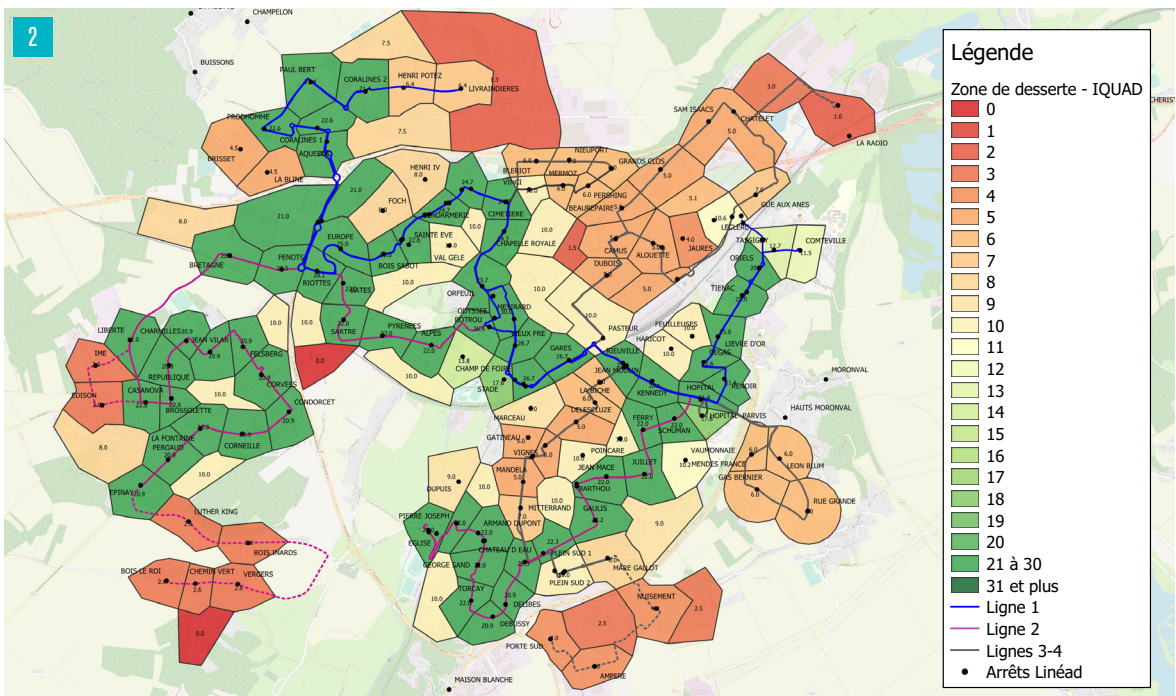
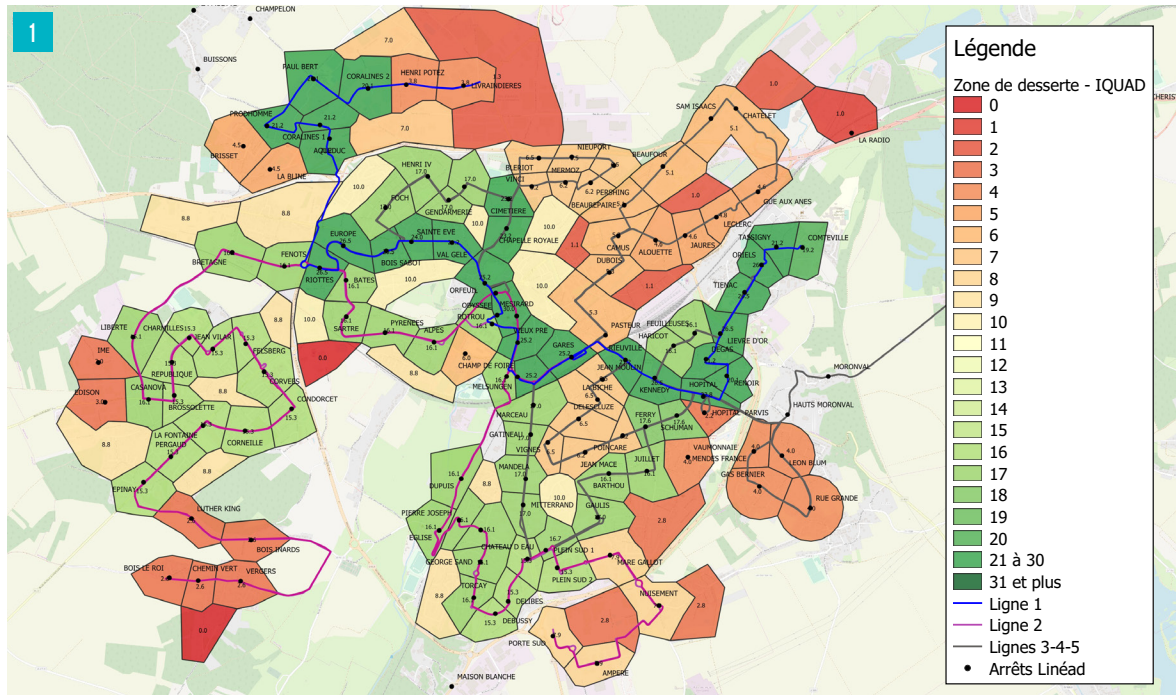
L'application des deux outils sur le réseau actuel et sur le « réseau projet » a permis de mesurer et de valider quartier par quartier, la pertinence des évolutions proposées.

Le nouveau réseau ne remet pas en cause les principes de construction de la dernière restructuration. Il ne bouleverse pas les grands équilibres de déplacements et les principales voies empruntées.

**Le nouveau réseau
permet d'économiser
200 heures et 12 000 km
en moyenne annuelle
par rapport à l'offre
actuelle.** //

Les modifications proposées ont pour objectif de :

- prendre en compte les incidences des nouvelles lignes périurbaines,
- répondre aux demandes d'améliorations exprimées par les clients,
- renforcer l'offre dans les quartiers denses en population,
- anticiper les évolutions urbaines comme le développement de l'entrée Est de Dreux, de la ZAC des Fenots ou les projets ANRU.



Application de l'IQUAD au réseau actuel (1) et au réseau projet (carte 2).

2 - HUIT AXES D'AMÉLIORATION

2.1 - CRÉER UNE SECONDE LIGNE FORTE

La principale nouveauté du réseau proposé est la création d'une seconde ligne forte, sur le modèle de la ligne 1, dotée d'une fréquence de 15 minutes en heures d'affluence et de 20 minutes le reste de la journée. Cette ligne résulte de la fusion des actuelles lignes 2 et 3, dont la fréquence est de seulement 30 minutes toute la journée.

Le réseau urbain disposera ainsi d'une armature de deux lignes, disposant du même niveau d'offre et connectées sur trois pôles de correspondances : au nord-ouest les Bâtes, au centre la gare, au sud l'Hôpital.

La création d'une seule ligne pour desservir à la fois la partie Sud-ouest de Dreux et la partie Est de Vernouillet permettra de diminuer fortement les portions d'itinéraires peu productives en termes de fréquentation car traversant des quartiers avec peu d'habitations : la portion de 1,4 kilomètre de la rue Lucien Dupuis, la portion de 1,3 kilomètre de l'avenue Marceau, les 600 mètres de la rue du Bois Sabot.

Le passage par le tunnel Saint-Denis évite également de faire le « piston » de 700 mètres pour la ligne 2 et 500 mètres pour la ligne 3, pour desservir la gare routière.

La liaison transversale entre le quartier des Oriels et le quartier des Rochelles nécessitera une correspondance à l'arrêt Hôpital ou Kennedy mais la fréquence importante des deux nouvelles lignes, complétée par l'inter-cadencement des passages, permettra de synchroniser les correspondances et d'en minimiser la durée.

La fusion des lignes 2 et 3 du réseau permet d'augmenter la fréquence de passage dans cinq quartiers parmi les plus denses du cœur d'agglomération.

Plusieurs quartiers profiteront de nouvelles destinations directes. Parmi les plus significatifs :

- ✿ les habitants de Vernouillet seront connectés à l'hôpital sans avoir à changer de ligne,
- ✿ les habitants des Rochelles gagneront 10 minutes pour rejoindre les Bâtes.

2.2 - AMÉLIORER LA DESSERTE DU QUARTIER DE LA SABLONNIÈRE

La mise en œuvre du nouveau réseau en 2017 a entraîné une baisse significative de la desserte pour le quartier de la Sablonnière. Avec l'actuelle ligne 3, les habitants ont une fréquence de passage de 30 minutes et ils doivent faire une correspondance à l'arrêt Bâtes pour se rendre au centre commercial des Coralines.

Dans le nouveau réseau, Keolis intègre la desserte de ce quartier dans l'itinéraire de la ligne 1. Cela permettra d'augmenter la fréquence des passages de 70 % pour les habitants de la Sablonnière et Sainte-Eve. Le trajet sera direct pour se rendre aux centre commercial nord et plus rapide pour aller à l'hôpital (gain de 10 minutes).

Pour ne pas pénaliser les clients en provenance de la partie sud de la ligne 1, le maillage du quartier Sainte-Eve et Cité Foch sera plus direct mais avec des arrêts intermédiaires supplémentaires.

**70 % d'offre en plus
pour les habitants
de la Tabellionne,
les Vauvettes, les
Rochelles-Barthou-Macé,
Kennedy-Haricot
et Hôpital.** 

**Les habitants
de la Sablonnière
retrouveront un trajet
direct vers
les Coralines.** 

2.3 - ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENTRÉE EST DE DREUX

La construction de magasins et de logements dans le secteur « Gué aux Ânes » a suscité beaucoup de demandes pour mieux desservir ce quartier. Keolis propose de créer une « fourche » pour prolonger la ligne 1 boulevard du Trait-d'Union en alternance avec le terminus Comteville, à raison d'une course sur deux en moyenne.

2.4 - DESSERVIR LA ZAC DES FENOTS

Ce quartier fait l'objet de nombreuses demandes de dessertes, notamment depuis l'implantation d'un restaurant KFC. La création de logements supplémentaires va amplifier ce besoin.

Keolis propose d'aménager un nouvel arrêt sur la ligne 1 à hauteur du rond-point avec l'avenue des Fenots.

2.5 - RECOMPOSER LES ITINÉRAIRES DES LIGNES 4 ET 5

Ces deux lignes assurent une desserte de proximité. Elles représentent moins de 5 % de la fréquentation du réseau avec des disparités très fortes selon les quartiers qu'elles traversent.

Keolis prévoit de ré assembler les tronçons de ces lignes en fonction des montées constatées pour créer des ensembles plus équilibrés et une fréquence plus adaptée.

Les quartiers du Grand Clos et de Luray seront connectés pour former la nouvelle ligne 3. Cet assemblage permettra aux habitants de Luray de bénéficier d'un trajet direct pour le centre-ville, via l'avenue Kennedy, au lieu de caboter par le quartier des Rochelles. À l'opposé, les habitants du Grand Clos gagneront 10 minutes pour rejoindre l'hôpital et le lycée Branly.

La desserte de Sainte-Gemme-Moronval et de Chérisy sera transférée sur la nouvelle ligne 8 périurbaine à destination de Abondant, Bû et Marchezais.

En option 3, la ligne sera prolongée jusqu'à Villemeux-sur-Eure.

La ligne 3 fonctionnera aux heures de pointe, avec un nombre de passages proche du niveau offert par l'actuelle ligne 5. Elle desservira le parvis de l'hôpital.

La ligne 4 conservera le même itinéraire qu'aujourd'hui sur la partie Est de Dreux en y ajoutant néanmoins la desserte du quartier Boston via l'avenue Winston Churchill.

Elle sera prolongée jusqu'au terminus Mare Gallot en reprenant le parcours de l'actuelle ligne 5 dans la partie basse du quartier des Rochelles puis en rattrapant l'itinéraire de l'actuelle ligne 3 via l'avenue Marceau.

Elle remplacera l'actuelle ligne 2 pour desservir en mode Flexo la zone d'activités Porte Sud et le quartier Maison Blanche.

Dans sa nouvelle configuration, la ligne 4 fonctionnera toute la journée avec une fréquence de 60 minutes. Elle offrira un accès direct au centre commercial Plein Sud pour les habitants des quartiers Est et du bas des Rochelles.



Cliquez ici pour consulter
Ligne 8.
Chapitre 2 / partie 3 / 2.4



Cliquez ici pour consulter
l'option 3.

2.6 - ÉLARGIR L'AMPLITUDE DU RÉSEAU POUR LES SALARIÉS DU SOIR

À l'instar de la ligne 1 qui offre un départ des Coralines à 20h40 en direction du centre-ville pour être en correspondance avec le service Flexo Soir, Keolis propose un service similaire sur la nouvelle ligne 2. La course partira à 20h40 du centre commercial Plein Sud, desservira l'hôpital puis marquera son terminus à la gare pour le premier départ Flexo de 20h55.

Le nouveau réseau augmente l'amplitude de fonctionnement d'une heure, sans coût supplémentaire. //

2.7 - AUGMENTER L'OFFRE DU RÉSEAU LE DIMANCHE

L'analyse des retours des clients a révélé une forte attente pour ajouter la desserte du centre commercial Coralines le dimanche matin.

La ligne 1 du nouveau réseau desservira le centre commercial nord le dimanche.

L'après-midi, l'hypermarché étant fermé, la ligne 1 marquera son terminus aux Bâtes. Un seul véhicule alternera des courses sur les branches des lignes 1 et 2.

Pour faciliter la compréhension des voyageurs, l'itinéraire du dimanche sera identique à celui de la semaine.

La ligne 1 desservira Les Coralines le dimanche. //

2.8 - REMPLACER LA NAVETTE CENTRE-VILLE PAR DES ACTIONS COMMERCIALES

La navette est un moyen de dynamiser le centre-ville en offrant un service de proximité. Dans sa version actuelle, en fonctionnement deux jours par semaine, elle transporte en moyenne 40 passagers soit environ 4 000 montées par an, pour un coût d'exploitation d'environ 38 000 euros (incluant heures de conduite et coût de roulage).

Keolis propose d'abandonner ce service et d'utiliser la moitié du budget de fonctionnement pour renforcer la fréquence du réseau principal à certaines heures et l'autre moitié pour financer un plan d'actions commerciales à imaginer et à déployer en partenariat avec les commerçants du centre-ville ; par exemple, en donnant la possibilité aux commerçants d'offrir des tickets Linéad gratuits à leurs clients. Cette action permettrait de distribuer environ 20 000 tickets et de toucher plus de cinq fois le nombre de personnes transportées par la navette.





3 - IMPACTS DU NOUVEAU RÉSEAU

3.1 - IMPACTS SUR LES POTEAUX D'ARRÊTS

La mise en place du nouveau réseau implique des créations, des suppressions et des déplacements de certains arrêts. Ces travaux seront réalisés en même temps que le remplacement des poteaux devenus obsolètes.

3.2 - IMPACTS SUR LA VOIRIE

Afin d'offrir les meilleures conditions de sécurité et de confort aux clients et aux conducteurs quelques aménagements complémentaires de voirie seront nécessaires. Par ordre de priorité :

- ✿ l'aménagement du nouveau terminus de la ligne 1 au rond-point de l'avenue Leclerc,
- ✿ l'aménagement du nouveau terminus de la ligne 2 sur le parking de la piscine de Vernouillet,
- ✿ l'aménagement de l'arrêt proposé pour desservir la ZAC des Fenots,
- ✿ la réfection de la chaussée de la rue des Prêtres sur le passage de la ligne 4,
- ✿ localement, l'implantation de certains poteaux pourra nécessiter le retrait ou le déplacement de barrières ou de plots.

Le nouveau réseau permettra de supprimer le terminus et la régulation des véhicules place du Vieux Pré. //

Keolis préconise d'équiper les arrêts de correspondance d'abris-voyageurs, en déplaçant le mobilier « fantôme » :

- ✿ Kennedy (deux sens),
- ✿ Hôpital (deux sens),
- ✿ Plein Sud (deux sens),
- ✿ Coralines 1 (vers centre-ville),
- ✿ La Radio (nouvel emplacement).

Keolis recommande l'installation de sanitaires en bouts de ligne, en priorité :

- ✿ au terminus Coralines sur la ligne 1,
- ✿ au terminus Épinay sur la ligne 2.

Le coût d'un tel équipement est de 19 000 euros pour un sanitaire raccordable est de 29 000 euros pour un sanitaire hybride. Le sanitaire situé place du Vieux Pré n'aura plus d'utilité et pourra être déplacé à un autre terminus.

L'installation de sanitaires en bouts de lignes est une priorité pour respecter la réglementation et fidéliser les conductrices. //

Le nouveau réseau permet de faire une économie d'investissement de 3 000 euros sur le mobilier urbain. //

PARTIE 3

Création d'un réseau périurbain

1 - AXES DE CONSTRUCTION DE L'OFFRE

Le maillage du réseau départemental Transbeauce a longtemps structuré le territoire. Il a été en grande partie conçu avant l'explosion du phénomène de périurbanisation et aujourd'hui, la consistance de son offre n'est plus en rapport avec les besoins des communes qu'il traverse. Les horaires sont essentiellement conçus pour les scolaires. Le nombre d'arrêts se limite à un ou deux par commune, alors que la croissance de la population a entraîné la création de centres commerciaux et de quartiers d'habitats collectifs, provoquant un étalement urbain au-delà des centres bourgs historiques.

À partir des lignes régulières interurbaines existantes, Keolis s'est appuyé sur le diagnostic PDU, le SCOT, le document d'orientations du DCE et le potentiel de fréquentation de chaque territoire, pour proposer quatre lignes en prolongement du réseau urbain et desservant les cinq pôles intermédiaires définis par l'Agglomération. Ces nouvelles lignes offriront une solution de déplacement à 37 000 habitants.

Le nouveau réseau sera le fruit d'une restructuration de services hérités de contrats et d'autorités délégantes multiples. La codification des lignes ne sera donc plus adaptée. Pour renforcer l'unité du service, Keolis propose de numéroter les lignes périurbaines en continuité avec les lignes urbaines, de 1 à 8 :

- le pôle d'Anet / Ézy-sur-Eure sera desservi par la ligne 5,
- le pôle de Nonancourt et le pôle de Brezolles seront desservis par la ligne 6,
- le pôle de Châteauneuf-en-Thymerais sera desservi par la ligne 7,
- le pôle de Bû / Abondant sera desservi par la ligne 8 à laquelle seront rattachées les communes de Chérisy et de Sainte-Gemme-Moronval.

Pour concevoir l'offre de ces quatre nouvelles lignes, Keolis s'est inspiré de l'expérimentation de la ligne 6 et a défini des principes de construction :

- définir un socle d'offre minimum et commun à toutes les lignes,
- renforcer le service sur les deux pôles les plus importants,
- créer une desserte locale en plus des liaisons vers le cœur d'agglomération,
- gommer les frontières urbain / périurbain grâce à de nouvelles connexions,
- intégrer les dessertes à vocation scolaire dans les lignes régulières,
- proposer une offre facile à comprendre.

75 % des habitants de l'Agglomération seront desservis par une des huit nouvelles lignes régulières du réseau Linéad. 

1.1 - DÉFINIR UN SOCLE D'OFFRE MINIMUM

La fréquence des lignes périurbaines n'a pas vocation à être aussi forte que sur le cœur urbain de l'agglomération. Néanmoins, les fréquences actuelles ne correspondent pas aux besoins et aux potentiels des pôles. La plupart des lignes périurbaines sont composées essentiellement d'une structure d'offre scolaire.

Keolis propose la création d'un socle minimum d'offre garantie, du lundi au samedi, toute l'année.

Cette offre « essentielle » sera conçue pour passer une journée ou une demi-journée dans le cœur d'agglomération :

- ✱ du lundi au vendredi, un minimum de quatre arrivées à Dreux pour 8h, 10h, 14h, 17h et de quatre retours aux alentours de 8h, 12h, 17h et 19h,
- ✱ le samedi un minimum d'un aller-retour par ligne.

En période scolaire s'y ajoutera une offre supplémentaire pour répondre aux besoins de déplacements des élèves.

**Keolis propose
la création
d'un socle minimum
d'offre garantie,
du lundi au samedi,
toute l'année.** 

1.2 - RENFORCER L'OFFRE DES DEUX PÔLES PRINCIPAUX

En plus d'une offre minimale garantie pour tous les pôles, Keolis propose une offre renforcée sur les deux pôles les plus structurants définis par le SCOT.

Le pôle d'Anet / Ézy-sur-Eure et le pôle de Nonancourt, rassemblant chacun plus de 11 000 habitants, auront une offre doublée et cadencée toutes les 60 minutes en heures de pointe et 120 minutes le reste de la journée.

Pôles	Ligne	Du lundi au vendredi toute l'année		Du lundi au vendredi en période scolaire		Samedi toute l'année	
		Aller	Retour	Aller	Retour	Aller	Retour
Ézy-sur-Eure / Anet	5	6	6	10	9	2	2
Nonancourt	6	7	6	11	8	2	2
Brezolles	6	3	3	4	3	1	1
Châteauneuf-en-Thymerais	7	4	4	4	5	1	1
Bû / Abondant	8	4	4	8	7	1	1

1.3 - CRÉER DES DESSERTES LOCALES DES PÔLES

Keolis propose de resserrer les distances inter-arrêts lorsqu'il existe une véritable continuité urbaine. Sur les quatre nouvelles lignes, 25 arrêts supplémentaires seront créés par rapport au maillage des lignes interurbaines Rémi / Transbeauce.

L'objectif est de raccourcir le temps d'accès au réseau et d'améliorer la visibilité de l'offre avec des points d'arrêts plus nombreux.

1.4 - GOMMER LES FRONTIÈRES URBAIN / PÉRIURBAIN

Le futur réseau formera un ensemble cohérent et intégré. La tarification unique appuyée par la billettique (option 5) offrira des possibilités de correspondances fluides entre toutes les lignes. Chaque usager pourra se rendre d'un bout à l'autre du territoire. Pour faciliter ces échanges, les lignes périurbaines marqueront des arrêts intermédiaires sur des pôles de correspondances périphériques, avant d'atteindre leur terminus en gare routière :

- ✿ les Bâtes pour la ligne 6,
- ✿ l'Hôpital pour les lignes 7 et 8,
- ✿ les Châtelets pour la ligne 5.

1.5 - INTÉGRER LES DESSERTES À VOCATION SCOLAIRE

Le réseau périurbain a été construit en prenant en compte les contraintes horaires scolaires afin de réduire le nombre de circuits doublonnant l'offre des lignes régulières. Toutes les lignes permettront aux élèves d'arriver à Dreux pour les entrées de 8h et 9h et de repartir pour les sorties de 12h, 14h, 16h, 17h et 18h.

Pour réduire le nombre de circuits spéciaux, Keolis a également intégré la desserte des collèges de pôles lorsque cela était possible, par exemple :

- ✿ la ligne 5 desservira le collège d'Ézy-sur-Eure pour les élèves d'Ivry-la-Bataille,
- ✿ la ligne 6 desservira le collège de Nonancourt pour certains élèves de Saint-Rémy-sur-Avre,
- ✿ la ligne 8 desservira le collège de Bû pour les retours de 16h et 17h à destination d'Abondant.

Les lignes périurbaines
connecteront les pôles
au cœur urbain
et assureront une
desserte locale. ”

1.6 - PROPOSER UNE OFFRE FACILE À COMPRENDRE

Keolis s'est attaché à appliquer des principes de construction de l'offre pour la rendre facile à appréhender et véritablement attractive.

PERMANENCE DE L'OFFRE

Les horaires du réseau, formant le socle commun de toutes les lignes, sont identiques quel que soit le jour ou la période de fonctionnement.

ITINÉRAIRES SIMPLIFIÉS

Les boucles, les tiroirs, ont été gommés pour présenter des itinéraires fonctionnant de la même manière à l'aller et au retour. Les courses trop spécifiques ont été isolées dans des lignes scolaires pour ne pas gêner la lisibilité de l'horaire commercial.

CADENCEMENT DES HORAIRES

Pour les lignes les plus fortes, les horaires ont été cadencés sur une base de 60 ou de 120 minutes.

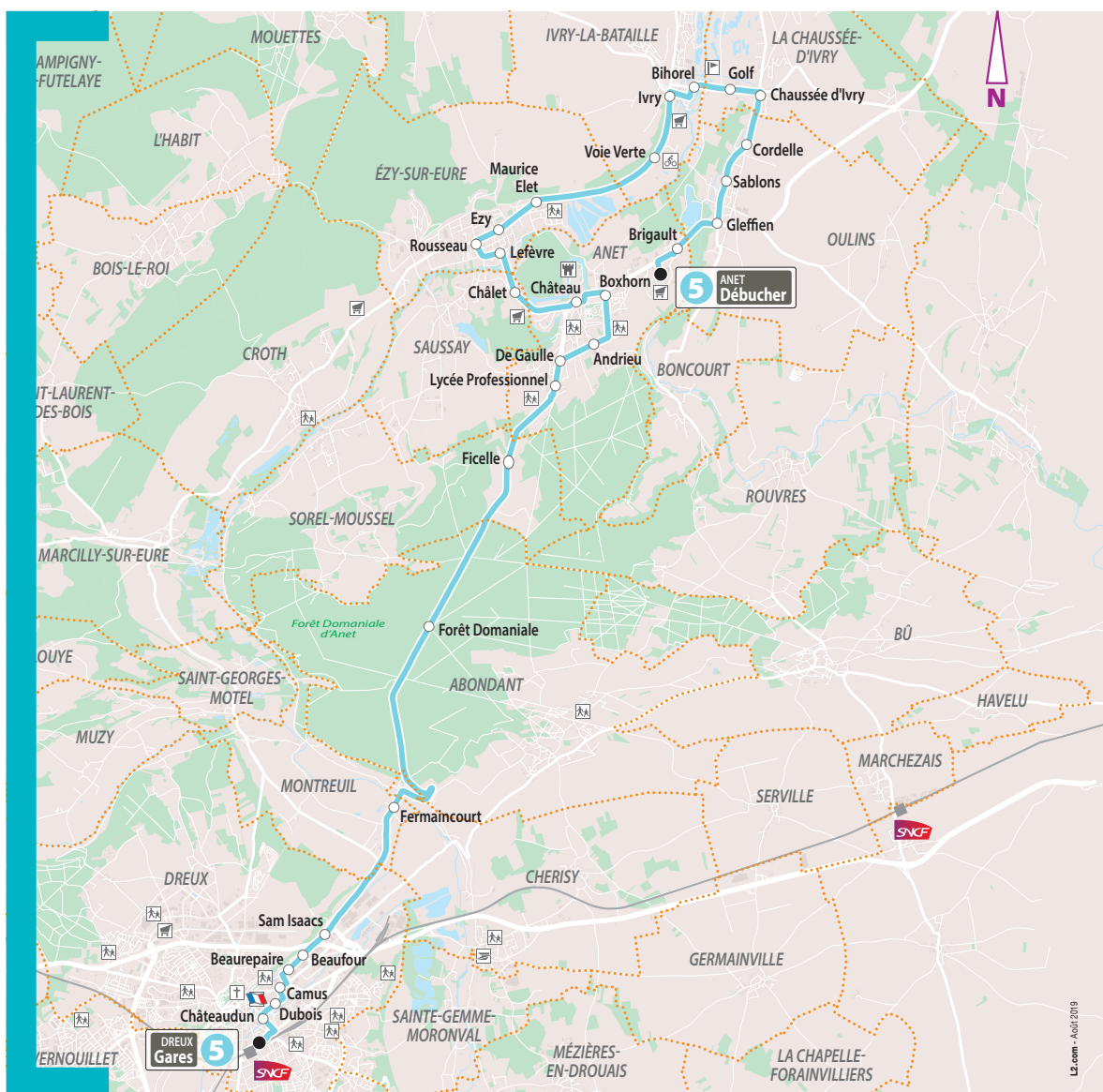
2 - L'OFFRE LIGNE PAR LIGNE

2.1 - LIGNE 5 : PÔLE D'ANET / ÉZY-SUR-EURE

Le pôle constitué des communes d'Anet, Saussay, Ézy-sur-Eure, La Chaussée-d'Ivry, Ivry-la-Bataille, et Oulins concentre 12 400 habitants avec une densité deux fois plus forte que la moyenne de l'agglomération. Il comprend plusieurs zones d'activités, deux collèges et forme un véritable ensemble aggloméré avec une quasi continuité urbaine entre les communes.

La ligne 5 aura plusieurs vocations :

- assurer une connexion rapide du pôle au cœur de l'agglomération,
- offrir une desserte urbaine locale grâce à un maillage d'arrêts plus important, semblable à celui d'un réseau urbain,
- intégrer les lignes réalisées aujourd'hui en circuit scolaire,
- proposer une liaison touristique vers la forêt domaniale et le château d'Anet au départ de Dreux.



//// ASSURER UNE LIAISON RAPIDE VERS LE PÔLE

La ligne reliera directement Dreux en passant par la forêt domaniale. Cet itinéraire direct et confortable offrira un gain de 14 minutes par rapport à l'actuelle ligne 28 qui circule par la vallée.

//// OFFRIR UNE DESSERTE URBAINE LOCALE

La ligne 5 traversera les communes du pôle avec un trajet à double sens pour offrir une véritable desserte interne. Elle marquera son terminus au centre commercial d'Anet. 20 arrêts seront créés pour garantir une distance inter stations de 700 mètres en moyenne.

//// INTÉGRER LES DESSERTES SCOLAIRES

La ligne 5 a été dimensionnée pour se substituer à certains services réalisés aujourd'hui par des lignes scolaires spécifiques. Elle remplace ou intègre des courses à destination des lycées de Dreux, du collège d'Ézy-sur-Eure et du lycée d'Anet.

//// PROPOSER UNE LIAISON TOURISTIQUE

Avec une fréquence de passage soutenue, la ligne 5 desservira les sites touristiques de la partie nord de l'agglomération :

- ✿ la forêt domaniale de Dreux grâce à la création d'un arrêt au pavillon octogonal,
- ✿ le Château d'Anet,
- ✿ la voie verte,
- ✿ le golf de La Chaussée-d'Ivry et les campings,

//// AMÉNAGEMENTS À PRÉVOIR

Le projet proposé implique trois aménagements de la voirie :

- ✿ à Ivry-la-Bataille, autoriser la circulation des véhicules de transport en commun rue du 11 novembre. Un panneau de limitation à 16 tonnes a été implanté alors que cet itinéraire est déjà emprunté par les lignes 310 et 610 de la région Normandie,
- ✿ à Anet, autoriser la circulation dans les deux sens pour les transports en commun rue Boxhorn et boulevard de la Libération. Cette autorisation permettra également de raccourcir les temps de trajets des élèves du collège Mozart,
- ✿ à Anet, aménager le nouveau terminus de la ligne boulevard des Arpents ou rue des Oliviers dans la zone commerciale.

2.2 - LIGNE 6 : PÔLE DE NONANCOURT

Avec 11 400 habitants ce pôle est le deuxième de l'Agglomération en termes de population. Il est composé de centres-commerciaux, de zones d'activités et comprend des quartiers d'habitats denses qui lui permettent d'atteindre une densité de population similaire à celle du secteur d'Anet. Le projet de desserte reprend largement la structure de la ligne 6 en y ajoutant trois missions :

- ✿ offrir une desserte urbaine locale plus fine grâce à un maillage d'arrêts plus important,
- ✿ assurer une liaison transversale avec le pôle de Brezolles,
- ✿ intégrer des lignes réalisées aujourd'hui en circuit scolaire.



Dans les lignes périurbaines,
les clients pourront
monter à bord des bus
avec leurs vélos. //

OFFRIR UNE DESSERTE LOCALE PLUS FINE

6 arrêts seront ajoutés pour faciliter l'accès à la ligne et accroître sa zone de chalandise. La ligne 6 desservira le centre aquatique AggLOcéane avec un arrêt situé à moins de 400 mètres de l'entrée. À Saint-Rémy-sur-Avre, elle desservira plus finement le quartier Champs de Bray.

Le trajet en forme de boucle à sens unique de Saint-Lubin-des-Joncherets sera remplacé par un trajet à double sens avec un terminus à la Mairie.

La desserte de La Madeleine-de-Nonancourt ne peut pas être ajoutée à l'itinéraire de la ligne 6. La topographie impliquerait de dévier l'itinéraire par la RN12 ce qui pénaliserait fortement les temps de parcours pour tous les usagers. La desserte de la commune ne peut être envisagée qu'avec une ligne dédiée ou en recourant à une navette locale en rabattement sur la ligne 6. Keolis propose d'ajouter la commune dans les lieux de destination du Transport à la demande.

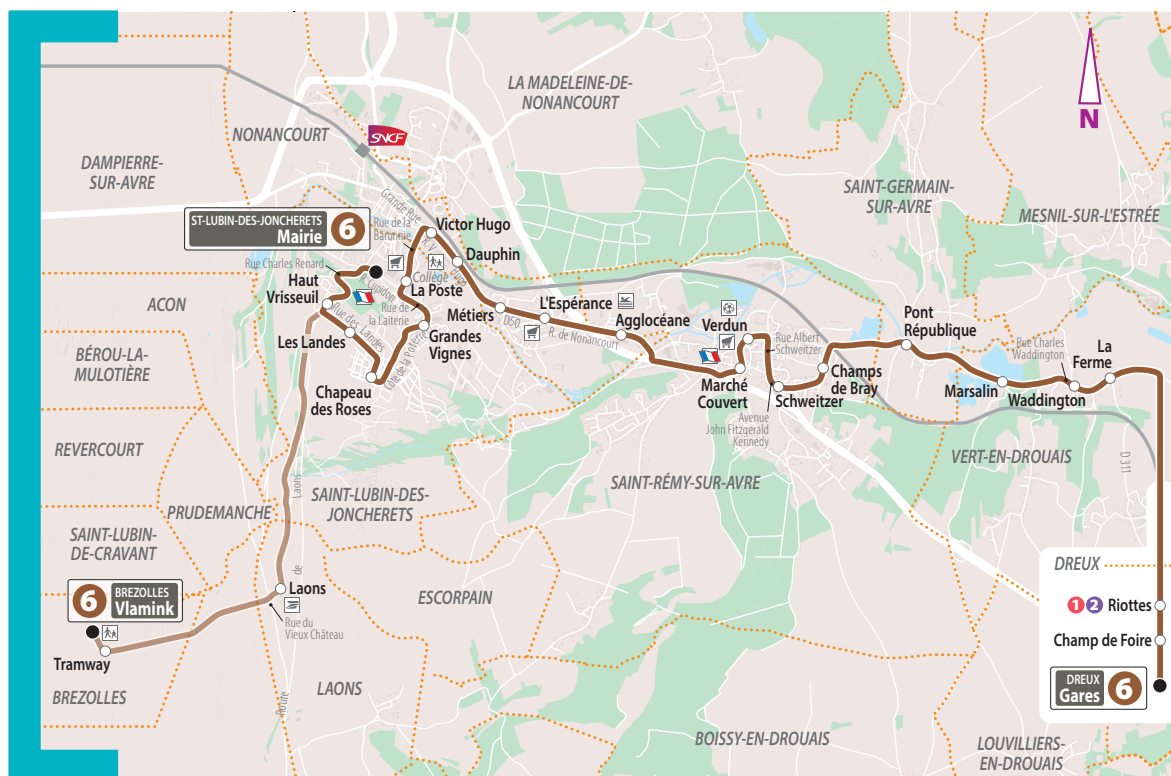
CRÉER UNE LIAISON TRANSVERSALE AVEC BREZOLLES

L'analyse des flux de déplacement montrent que les habitants du pôle de Brezolles sont tournés vers Dreux mais aussi vers le pôle de Nonancourt. La proximité géographique des deux pôles et la densification des activités du bourg historique de Nonancourt ont créé cet attrait qui n'existait pas lors de la création du réseau interurbain Transbeauce.

Actuellement, Brezolles est desservi par la ligne 26 à destination de Dreux, à raison d'un aller-retour aux horaires scolaires. Keolis propose de desservir ce pôle par le prolongement de la ligne 6, à raison de trois allers-retours quotidiens. La ligne 26 deviendra une ligne à vocation scolaire à destination des établissements de Dreux.

**Le pôle de Brezolles
bénéficiera d'une
desserte du lundi
au samedi
à destination de Dreux
et du pôle de la Vallée
de l'Avre.**

Cliquez ici pour consulter
l'offre TAD.
Chapitre 2 / partie 4



INTÉGRER LES DESSERTES SCOLAIRES

La ligne 6 remplacera des services scolaires spécifiques pour desservir les lycées de Dreux et le collège de Nonancourt. Deux circuits assurant la desserte de Saint-Rémy-sur-Avre pourront être supprimés.



Cliquez ici pour consulter
l'offre des lignes scolaires.
Chapitre 2 / partie 5

AMÉNAGEMENTS À PRÉVOIR

L'exploitation de la ligne avec des autobus Low Entry nécessitera la mise en conformité de six ralentisseurs :

- 4 à Saint-Germain-sur-Avre,
- 1 à Saint-Rémy-sur-Avre,
- 1 à Saint-Lubin-des-Joncherets.

Afin de réduire les temps de parcours de la ligne et améliorer le confort des voyageurs, Keolis préconise le remplacement des nombreux stops qui jalonnent le parcours par des cédez le passage :

- 4 stops à Vert-en-Drouais,
- 3 stops à Saint Rémy-sur-Avre,
- 2 stops à Saint-Lubin-des-Joncherets.

Keolis propose de rédiger
avec l'Agglomération
une charte des
aménagement de voirie
empruntées par les lignes
périurbaines.



2.3 - LIGNE 7 : PÔLE DE CHÂTEAUNEUF-EN-THYMERAIS

Le pôle de Châteauneuf-en-Thymerais est desservi historiquement par la ligne interurbaine n°24. Il est constitué essentiellement de la commune de Châteauneuf-en-Thymerais. Il forme un ensemble urbain dense, caractéristique des bourgs historiques, même si avec environ 4 000 habitants son potentiel de fréquentation est moindre que ceux de Nonancourt et d'Anet. Sa situation géographique sur l'axe de la RD 928 permet de le relier rapidement à Dreux.

Le projet de desserte proposé consistera à :

- ✿ offrir une desserte urbaine locale plus fine grâce à un maillage d'arrêts plus important,
- ✿ simplifier le tracé de la ligne,
- ✿ intégrer les lignes réalisées aujourd'hui en circuit scolaire,

OFFRIR UNE DESSERTE LOCALE PLUS FINE

Comme toutes les anciennes lignes interurbaines, la ligne 24 comporte très peu d'arrêts. Aujourd'hui, il n'existe qu'un seul arrêt pour desservir les 2 600 habitants de Châteauneuf-en-Thymerais. Les clients les plus éloignés doivent parcourir plus de 1,2 kilomètre pour prendre le car.

La nouvelle ligne 7 irriguera beaucoup plus finement la commune et disposera d'un maillage de cinq arrêts pour placer tous les habitants à moins de 500 mètres d'un accès au réseau.

SIMPLIFIER LE TRACÉ DE LA LIGNE

La ligne 7 conservera son itinéraire direct jusqu'à Dreux, en desservant au passage les communes de Saint-Jean-de-Rebervilliers, Tréon et le quartier Maison Blanche à l'entrée de Vernouillet.

Pour préserver l'efficacité et l'attractivité de la ligne, Keolis propose de desservir Thimert-Gâtelles et Aunay-sous-Crécy avec les lignes scolaires et le TAD. La desserte de ces communes avec la ligne régulière poserait des difficultés de circulation et de retournement.

En arrivant à Dreux, la ligne 7 rejoindra la gare routière en passant par l'Hôpital. Ce nouvel itinéraire permettra de desservir directement le plus gros générateur d'emplois de l'Agglomération et fournira une possibilité de correspondance avec les deux lignes fortes du nouveau réseau urbain.

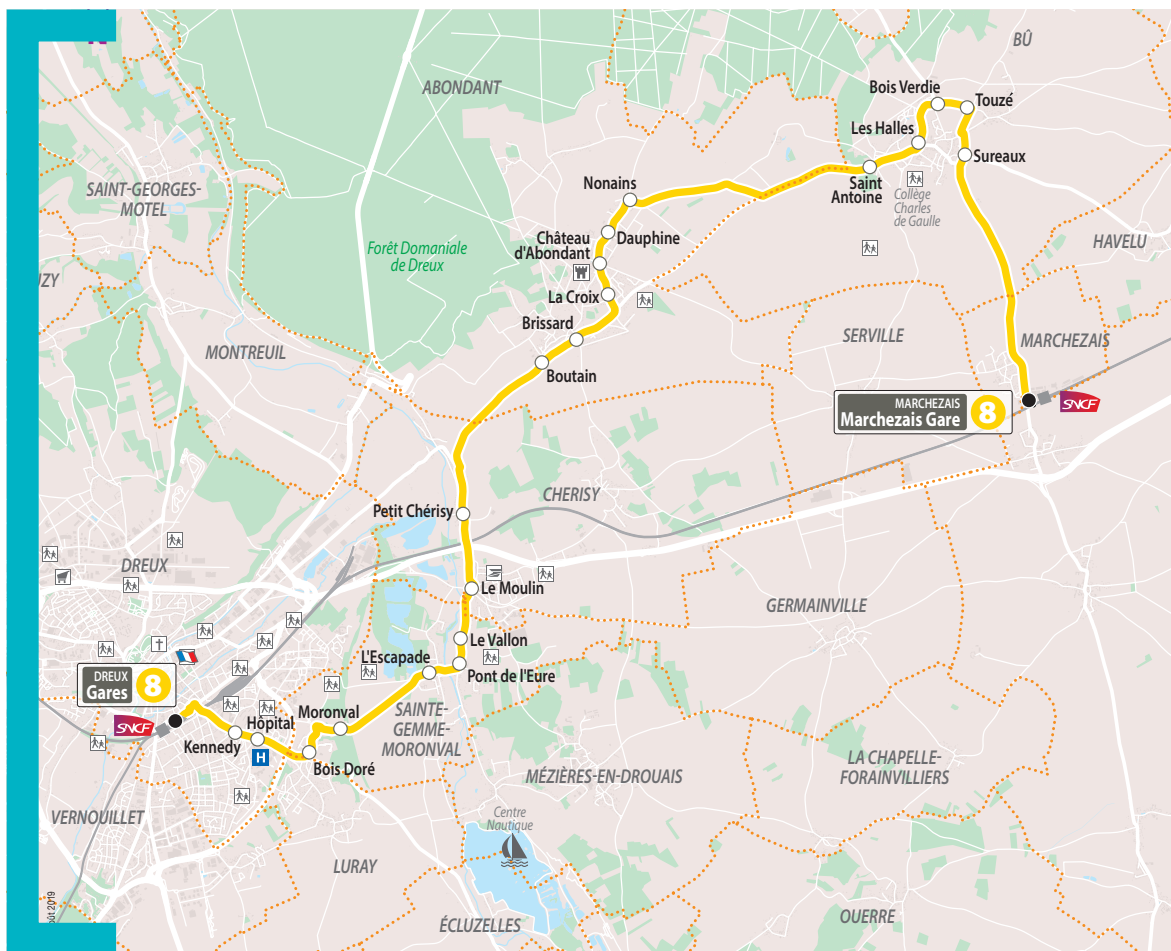
La ligne 7 reliera
directement
Châteauneuf-en-Thymerais
à l'Hôpital. 





- ✿ reprendre la desserte de Chérisy et de Sainte-Gemme-Moronval,
- ✿ offrir une desserte plus fine grâce à un maillage d'arrêts plus important,
- ✿ desservir la gare de Marchezais,
- ✿ intégrer les lignes réalisées aujourd'hui en circuit scolaire.

Le tracé de la nouvelle ligne 8 reprendra l'itinéraire principal de la ligne 29 en absorbant la branche de la ligne 5 du réseau urbain pour desservir Chérisy et Sainte-Gemme-Moronval. Elle desservira l'hôpital avant d'accéder à la gare routière de Dreux.



OFFRIR UNE DESSERTE LOCALE PLUS FINE

Comme pour les lignes 5, 6 et 7, le maillage communal sera beaucoup plus fin avec la création de 4 arrêts supplémentaires.

DESSERVIR LA GARE DE MARCHEZAIS

La ligne 8 sera prolongée jusqu'à la gare de Marchezais-Broué pour offrir une correspondance avec la ligne Transilien N. Cet allongement permettra d'orienter le trafic dans les deux directions de la ligne.

INTÉGRER LES DESSERTES SCOLAIRES

La ligne 8 absorbera des lignes scolaires spécifiques pour desservir les lycées de Dreux et elle remplacera certains circuits assurant les sorties de 16h et 17h du collège de Bû.

La ligne 8 connectera
les gares de Dreux
et Marchezais.



Cliquez ici pour consulter
l'offre des lignes scolaires.
Chapitre 2 / partie 5

PARTIE 4

Offre du service TAD

1 - RETOUCHER L'OFFRE TAD EN DOUCEUR

Le service de Transport à la demande créé en 2016 a trouvé sa clientèle. La fréquentation et les kilomètres parcourus sont globalement conformes aux prévisions et l'enquête réalisée en 2019 révèle que 98 % des utilisateurs sont satisfaits du service.

Keolis propose donc de maintenir la consistance générale de l'offre en y apportant quelques ajustements pour :

- ✳ répondre aux demandes d'usagers recensées à l'occasion de l'enquête de satisfaction,
- ✳ tenir compte des apports des nouvelles lignes périurbaines,
- ✳ créer des synergies avec les autres services du futur réseau.

Keolis maintient :

- ✳ le découpage de l'Agglomération en trois zones,
- ✳ sur les zones Est et Ouest, des trajets de type convergence-divergence vers Dreux ou un des pôles du secteur,
- ✳ des trajets d'arrêt à arrêt ou d'adresse à adresse pour les personnes à mobilité réduite,
- ✳ des horaires prédéfinis pour l'arrivée et le retour, valables du lundi au samedi toute l'année (sauf jours fériés),
- ✳ sur la zone centre, des trajets exclusivement d'adresse à adresse réservés aux personnes à mobilité réduite, sans horaire prédéfini,
- ✳ des moyens à raison d'un minibus pour chaque zone du lundi au vendredi et deux minibus pour les trois zones le samedi et en été.



**L'offre TAD est préservée
mais ajustée pour tenir
compte des lignes
périurbaines.** 

1.1 - RÉPONDRE À CERTAINES DEMANDES D'USAGERS

Pour répondre à la demande des clients, Keolis propose de :

- ✳ décaler le dernier départ de Dreux à 17h30 au lieu de 17h00,
- ✳ ajouter La Madeleine-de-Nonancourt comme septième pôle de destination du secteur Ouest afin de desservir la maison médicale.

1.2 - TENIR COMPTE DES LIGNES PÉRIURBAINES

Dans le futur réseau imaginé par Keolis, les quatre lignes périurbaines proposeront au moins quatre allers-retours par jour à destination de Dreux, soit l'équivalent de l'offre du Transport à la demande.

Pour éviter une concurrence des deux services, Keolis propose de retrancher les arrêts des lignes régulières de la liste des arrêts desservis par le TAD. Cette distribution géographique contribuera à améliorer la disponibilité du Transport à la demande pour les habitants des secteurs dépourvus d'offre régulière.

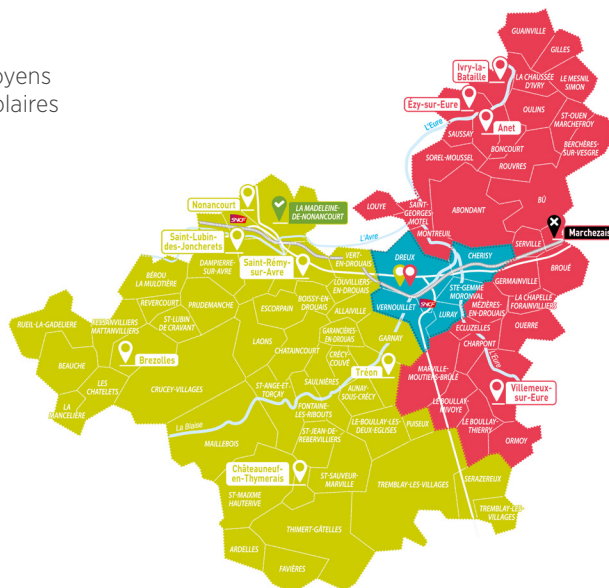
1.3 - CRÉER DES SYNERGIES AVEC LES AUTRES SERVICES DU RÉSEAU

Dans le nouveau réseau, Keolis prévoit le recours aux moyens du Transport à la demande pour réaliser des services scolaires ou réguliers :

- ✳ l'option 4, desserte de la gare de Marchezais,
- ✳ le circuit scolaire EAN1.

Pour y parvenir, Keolis prévoit de supprimer l'offre TAD non utilisée du secteur Est :

- ✳ l'arrivée à Dreux à 15h30,
- ✳ la desserte des pôles du secteur l'après-midi,
- ✳ la desserte de la gare de Marchezais.



1.4 - BILAN COMPARATIF DU SERVICE OFFERT

Secteur vert	Service actuel		Service projet	
Pour aller à...	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ
Dreux et Vernouillet	9h15	10h30	9h15	10h30
	10h30	12h00	10h30	12h00
	14h15	15h30	14h20	15h45
	15h30	17h00	15h45	17h30
Un des 7 pôles du secteur	9h45	11h15	9h45	11h15
	14h45	16h15	14h50	16h45

Secteur rouge	Service actuel		Service projet	
Pour aller à...	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ
Dreux et Vernouillet	9h15	10h30	9h15	10h30
	10h30	12h00	10h30	12h00
	14h15	15h30	14h20	15h45
	15h30	17h00	Supprimé	17h30
Un des 4 pôles du secteur	9h45	11h15	9h45	11h15
	14h45	16h15	Supprimé	Supprimé
Marchezais	8h55	17h30	Supprimé	Supprimé

Secteur bleu	Service actuel		Service projet	
Pour aller à...	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ
Tout le secteur	8h20	17h40	8h20	17h40

2 - GÉRER LES APPELS

Keolis prévoit de s'appuyer sur Kisio Services pour gérer la centrale d'appels et les réservations.

Cette plateforme est spécialisée dans la gestion des services de Transport à la demande et intervient pour plusieurs réseaux de la région Centre-Val de Loire. Elle dispose d'une équipe spécialisée dans le traitement des appels, supervisée par un manager connaissant parfaitement le fonctionnement du TAD.

La centrale d'appel aura pour missions de :

- ✿ gérer les adhésions et le fichier clients transmis par Keolis,
- ✿ traiter les appels et prendre en compte les réservations,
- ✿ élaborer et transmettre les feuilles de routes,
- ✿ fournir le reporting mensuel de l'activité.

Pour traiter les réservations, Kisio Services s'appuie sur le logiciel spécialisé XE Mobility. Les conseillers proposent les solutions de groupage calculées par le logiciel mais ils peuvent aussi suggérer aux clients de décaler leurs souhaits lorsqu'une course a déjà été programmée.

Pour maximiser le taux de groupage, Kisio peut également modifier une réservation confirmée, à condition de ne pas changer l'heure d'arrivée à destination ou l'heure du départ du trajet retour : si un client a réservé une arrivée à Dreux à 9h15, le groupage pourra avancer l'heure de prise en charge du client et donc rallonger son trajet, sans affecter l'heure d'arrivée à la destination finale. Dans cette éventualité, les clients sont rappelés pour les informer de leur nouveau rendez-vous.

Dans le cadre de la réorganisation de l'accueil téléphonique, le numéro d'appel spécifique de la centrale TAD sera remplacé par le numéro générique Linéad.

En 2018, la centrale d'appel Kisio affichait un taux de décroché des appels de 91 % et une durée d'attente moyenne de 1 minute 13 secondes.



Cliquez ici pour consulter
Accueil téléphonique.
Chapitre 1 / partie 3 / 1.2



3 - AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉSERVATIONS

L'Agglo du Pays de Dreux attend des améliorations du service dans le domaine de la réservation en ligne et en temps réel, ainsi que de l'information dynamique.

3.1 - ÉLARGIR LES HORAIRES DE RÉSERVATION

La réservation par internet convient bien à des services de transport à la demande constitués d'horaires et d'itinéraires prédéfinis. En revanche, dans le cas du TAD Linéad, chaque course est mise au point grâce à l'interaction entre le client et le conseiller, à partir de scénarios calculés par le logiciel.

Keolis propose de conserver uniquement le téléphone comme canal de réservation, en repoussant l'heure limite de clôture des demandes :

- ✿ la centrale d'appel sera ouverte de 8h00 jusqu'à 19h00, au lieu de 18h00 actuellement,
- ✿ les réservations pour le lendemain seront possibles jusqu'à la veille 18h00, au lieu de 17h00 actuellement,
- ✿ les clients pourront également réserver le jour même jusqu'à 10h00, dans la limite des places disponibles et des parcours déjà établis.

3.2 - INFORMER LES CLIENTS EN TEMPS RÉEL

Pour répondre à la demande d'information en temps réel, Keolis et Kisio Services proposent le déploiement du logiciel XE Régulation. Cet outil permettra :

- ✿ de confirmer les réservations aux clients, par sms ou mail, la veille du déplacement,
- ✿ d'informer les clients par sms lorsque le véhicule est à l'approche du lieu de prise en charge.

Les conducteurs disposeront de tablettes, équipées d'une application assurant la géolocalisation du véhicule et le suivi des courses à réaliser.

Le coût de ce service supplémentaire est en moyenne de 8 200 euros par an, sur la durée de la convention.

3.3 - RÉDUIRE LE TAUX DE REFUS

L'enquête de satisfaction réalisée par Keolis a révélé que le taux de refus était le principal motif de déception des clients. La perception des usagers est malheureusement confirmée par la réalité. De plus en plus d'adhérents ne prennent pas la peine de décommander leurs déplacements. La plupart des annulations sont constatées le jour même par le conducteur ou la veille, lorsque la centrale rappelle les clients pour leur confirmer leur prise en charge. Dans les deux cas, il est trop tard pour proposer les créneaux libérés à d'autres personnes.

Keolis propose d'avancer l'heure limite d'annulation d'une réservation à J-48h. Au-delà, tout trajet décommandé ou toute absence au rendez-vous seront facturés au prix habituel d'un trajet.

Les réservations
de dernière minute
seront possibles
le jour même
jusqu'à 10h. ””

Les clients recevront
la confirmation
de leur réservation
par SMS et seront
prévenus à l'approche
du minibus. ””

PARTIE 5

Offre des lignes scolaires

Les lignes à vocation scolaire se composent :

- des 37 lignes issues du réseau Rémi (lignes 200, DC, DL, navettes) qui seront intégrées à partir du 1^{er} janvier 2021 mais qui resteront inchangées jusqu'à la fin de l'année scolaire 2020-2021.
- des 85 circuits décrits dans la partie B2 du document d'orientation du DCE, qui resteront exploités dans le cadre des marchés jusqu'au 5 juillet 2021.

À partir de ce recensement, Keolis a imaginé les principes de construction d'un nouveau réseau et les a traduits dans la restructuration d'une large partie de l'offre. À partir du 1^{er} septembre 2021, le nouveau réseau entrera en fonction et remplacera les services actuels.

Écoles agglo	EBR1	EBR2	EBR3	EBR4	EBR5	EBR6	EBR7	EBR8								
	ECH1	ECH2	ECH3	ECH4												
	ETR1	ETR2	ETR3													
	EMA1	EMA2														
	EME1	EME2														
	ESO1	ESO2														
	ESE1	ESE2														
	ESR1	ESR2														
	ESL1	ESL2														
	EAN1															
	EAU1															
	EGA1															
	ECI1															
	ERG1															
	ETG1															
	EVE1															
	EVI1															
	EBE1															
	EMB1															
	ENO1															
	C1															
Collège agglo	CAN1	CAN2	CAN3	CAN4	CAN5	CAN6	CAN7	CAN8	CAN9	CAN10	CAN1R	CAN2R	CAN3R	CAN4R	CAN5R	
	CBU1	CBU2	CBU3	CBU4	CBU5	CBU6	CBU7									
	CCH1	CCH2	CCH3	CCH4	CCH5	CCH6	CCH7									
	CNO1	CNO2	CNO3	CNO4	CNO5	CNO6	CNO7									
	CBR1	CBR2	CBR3	CBR4	CBR5	CBR6										
	CEZ1	CEZ2														
Collège Rémi																
	DC1	DC2	DC3	DC4	DC5	DC7	DC8	DC9	DC10	DC11	DC12					
Lycée agglo																
	LDR1	LDR2														
Lycées Rémi	DL21	DL22	DL23	DL24	DL27	DL30	DL31	DL33	DL34	DL35	DL36	DL37	DL38			
	223	224	225	226	231	232	242	243	245	246	247					
	6A	26A														
	Navettes															

1 - AXES DE RESTRUCTURATION DE L'OFFRE

Les évolutions des lignes que propose Keolis répondent à trois objectifs :

- ✿ optimiser les moyens,
- ✿ améliorer la qualité de l'offre de transport,
- ✿ améliorer la lisibilité du réseau.

1.1 - OPTIMISER LES MOYENS

Keolis s'est appuyé sur les données géolocalisées des ventes de cartes scolaires et les résultats des comptages réalisés sur plusieurs types de jours, pour reconfigurer le réseau, en maximisant le remplissage des véhicules, à concurrence d'un seuil de sécurité permettant de prévenir le risque de sureffectifs.

Les courses peu fréquentées ont été regroupées ou fusionnées avec des circuits voisins. Les quatre futures lignes périurbaines ont servi de support pour créer des synergies avec l'offre scolaire, y compris pour desservir des établissements situés dans les pôles d'intérêts de l'Agglomération.

À ce stade, les arrêts non fréquentés ont été conservés, dans l'attente de définition d'une charte d'aménagement.



1.2 - AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'OFFRE DE TRANSPORT

Les réorganisations proposées permettent d'améliorer le taux de remplissage des véhicules, tout en abaissant la durée globale des déplacements, c'est-à-dire le temps écoulé entre le départ du domicile et le début des cours : une arrivée à Dreux à 7h35 au lieu de 7h30 permet de gagner 5 minutes de déplacement, avec un temps de transport en autocar inchangé.

Une attention particulière a été accordée à la diminution du temps de parcours des élèves les plus éloignés. À l'inverse, les optimisations entraînant un allongement de quelques minutes ont été limitées aux enfants dont le temps de déplacement était le plus court.

Les modifications apportées s'efforcent aussi de réduire les correspondances imposées par la plateforme du Champ de Foire.

Pour mesurer objectivement la pertinence des optimisations proposées, Keolis a évalué les gains ou les pertes de temps en nombre d'élèves concernés, plutôt qu'en moyenne.

Une offre optimisée
n'est pas nécessairement
une offre dégradée. //

1.3 - AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DU RÉSEAU

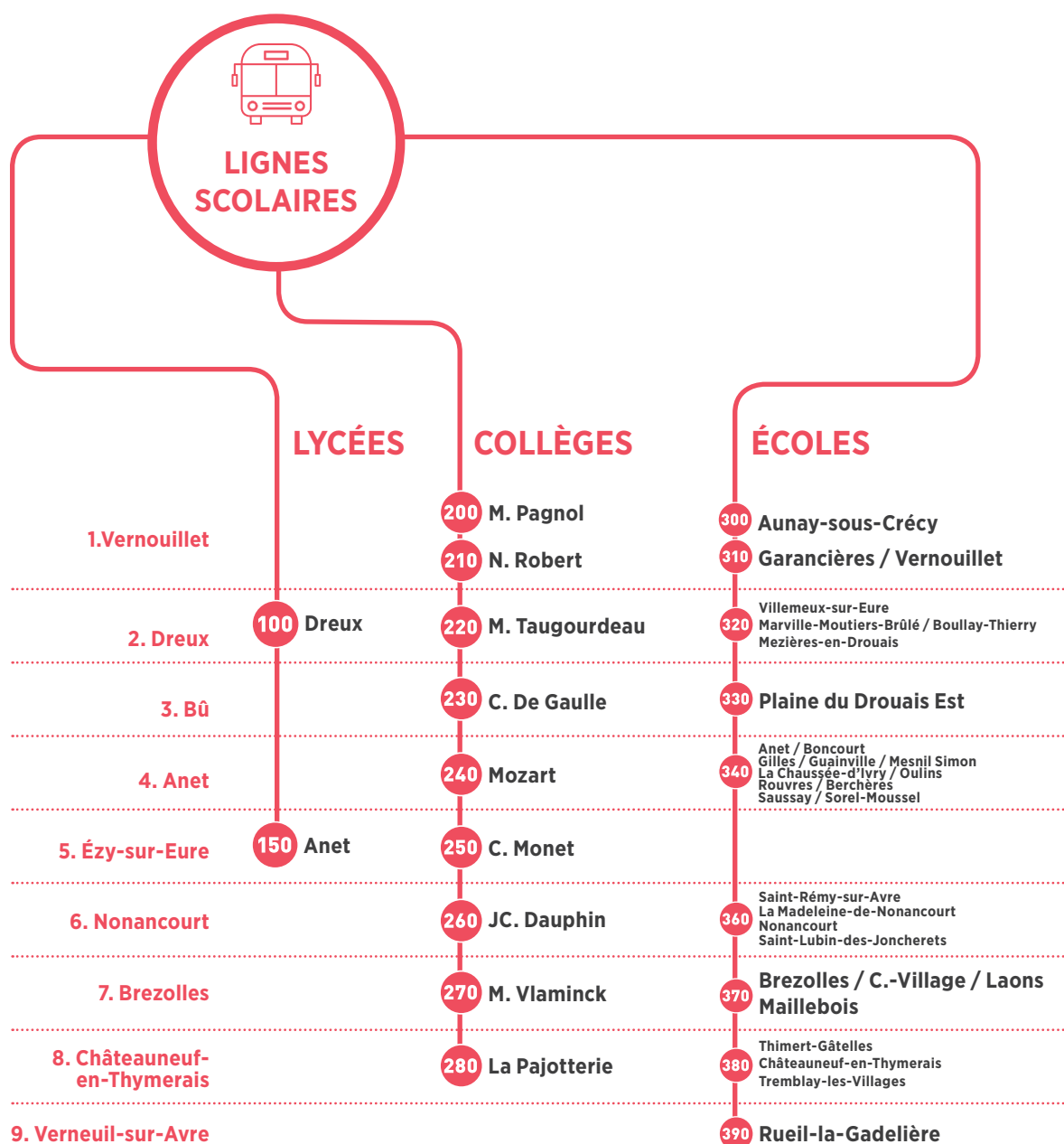
Les lignes à vocation scolaire seront ouvertes à tous les voyageurs. Même si la cible des usagers hors scolaire restera secondaire, la clarté du réseau de transport est indispensable pour espérer convaincre de nouveaux clients.

Keolis a donc bâti des offres en veillant à regrouper les courses dont l'itinéraire était identique ou très proche et à conserver les mêmes itinéraires à l'aller et au retour, de sorte qu'un élève n'ait à retenir qu'un seul numéro de ligne.

Pour faciliter l'appropriation du réseau par les clients, Keolis propose d'unifier la numérotation des lignes scolaires à l'échelle de l'Agglomération, en s'appuyant sur une codification à trois chiffres :

- le premier chiffre désignera le type d'établissement : 1 pour les lignes de lycée, 2 pour les lignes de collège, 3 pour les lignes des écoles primaires et maternelles,
- le deuxième chiffre correspondra à la sectorisation du territoire en 10 zones géographiques. Chaque zone regroupera un collège et des écoles. Le deuxième chiffre sera donc présent dans les lignes de classe 2 et 3 : par exemple les circuits 243 et 341 désigneront respectivement une ligne collège et une ligne école du secteur géographique numéro 4 (Anet),
- le troisième chiffre distinguera le numéro de la ligne, de 0 à 9.

Des autocars remplis,
des temps
de déplacement diminués
mais pas au détriment
de la simplicité
du réseau. //



1.4 - DÉFINIR UNE CHARTE DES ARRÊTS SCOLAIRES

Les modifications mineures réalisées au fil de l'eau, souvent dans la précipitation de la rentrée scolaire, finissent par altérer la cohérence, l'efficacité et le coût du réseau de transport. Pour préserver les principes de construction de l'offre, Keolis préconise :

- ✳ de s'appuyer sur le futur schéma directeur d'accessibilité pour évaluer la pertinence de certains arrêts en termes commercial et de sécurité.
- ✳ de définir une charte détaillée en matière de création de points d'arrêts et de modification des circuits.

01 Création d'arrêt sur un itinéraire existant

- ✳ Il doit être situé à plus de deux kilomètres de l'établissement scolaire.
- ✳ Il doit être situé à plus d'un kilomètre d'un arrêt existant.
- ✳ Il doit être validé par la commune et l'agglomération.
- ✳ Un panneau d'indication C6 ou un poteau d'arrêt doit être installé.

02 Création d'arrêt nécessitant un détour de la ligne

- ✳ Il doit compter au moins 3 inscrits.
- ✳ Il doit être situé à plus de 2 kilomètres de l'établissement scolaire.
- ✳ Il doit être situé à plus de 1,5 kilomètre d'un arrêt existant.
- ✳ Il doit être validé par la commune et l'agglomération.
- ✳ Un panneau d'indication C6 ou un poteau d'arrêt doit être installé.

03 Suppression d'arrêts

- ✳ Si année N pas d'inscrit, suspension de l'arrêt sur l'année N+1.
- ✳ Si N+1 toujours pas d'inscrit, suppression de l'arrêt sur l'année N+2.

Exemple de charte destinée à encadrer les modifications de points d'arrêts. ”

2 - ÉTENDUE DES RESTRUCTURATIONS

2.1 - CONSERVER L'OFFRE DES CIRCUITS ÉCOLES

Les circuits desservant les écoles ont été optimisés et adaptés aux horaires des classes à l'occasion des renouvellements des marchés de 2017 et 2018. Keolis a donc conservé ces services tels qu'ils figurent dans le cahier des charges. Seul le circuit EAN1, reliant l'école d'Anet à la commune de Boncourt, a pu être mutualisé avec le véhicule (moins de 9 places) du Transport à la demande.

D'autres optimisations seront possibles en concertation avec les établissements scolaires en aménageant certains horaires de classe. Les premières pistes d'études pourraient porter sur les regroupements pédagogiques de Brezolles, de Gilles / Le Mesnil-Simon et d'Oulins / La Chaussée-d'Ivry.



Cliquez ici pour consulter
Créer des synergies avec les
autres services du réseau.
Chapitre 2 / partie 4 / 1.3



Cliquez ici pour consulter
Adapter l'offre et les services
en permanence.
Chapitre 5 / partie 6 / 5

2.2 - OPTIMISER LES CIRCUITS COLLÈGES

COLLÈGE MARCEL PAGNOL À VERNOUILLET

Un recalage de l'horaire d'arrivée de la ligne DC1 le matin permettra aux enfants de gagner 5 minutes au départ de chez eux.

Dans la nouvelle nomenclature, cet établissement sera desservi par la ligne 200.

COLLÈGE NICOLAS ROBERT À VERNOUILLET

Les lignes DC3, DC4 et DC5 à destination du collège Nicolas Robert ont été reconfigurées pour proposer la même offre matin et soir. Les enfants les plus éloignés (commune de Boullay-les-Deux-Églises) gagneront 12 minutes de trajet le matin. Aucun circuit ne dépassera 27 minutes de trajet contre 39 minutes actuellement.

Dans la nouvelle nomenclature, cet établissement sera desservi par les lignes 210 à 212.

COLLÈGE DE MARTIAL TAUGOURDEAU À DREUX

La réorganisation des circuits DC2, DC7, DC8, DC9, DC10 en fonction des effectifs, permettra à 128 enfants de gagner de 1 à 18 minutes de temps de déplacement.

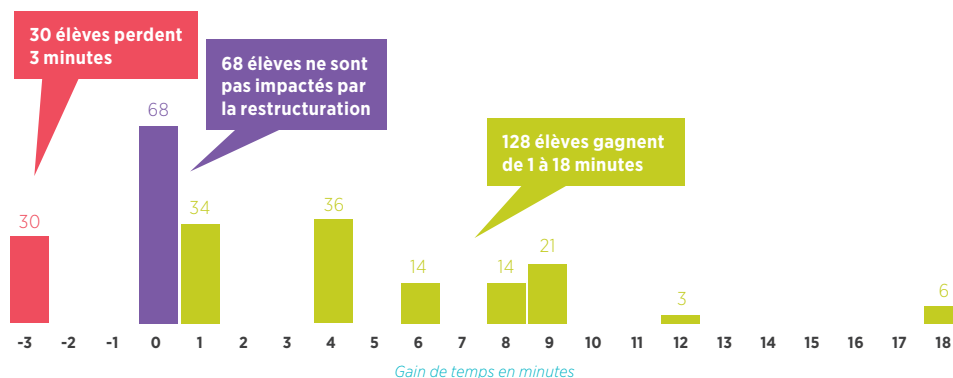
Dans la nouvelle nomenclature, le collège Taugourdeau sera desservi par les lignes 220 à 224.

Deux points de vigilance doivent être pris en compte pour finaliser la restructuration de ces lignes :

- * contrairement à ce qui est indiqué sur la fiche horaires de la ligne DC10 actuelle, les élèves de l'arrêt Moronval-Centre sont pris en charge par la ligne DC6. Ce circuit n'intégrant pas la future DSP, Keolis n'a pas pris en compte la desserte de cet arrêt dans son offre,
- * une vigilance particulière devra être accordée au cas des enfants des communes d'Ecluzelles, Charpont, Ouerre, transportés par les lignes DL25 et DL26 qui n'intègrent pas le périmètre de la future DSP. Le nouveau réseau Linéad assurera seulement les trajets retours pour ces élèves.

**128 élèves du collège
Taugourdeau gagneront
de 1 à 18 minutes
de temps
de déplacement.**

RÉPARTITION DES ÉLÈVES EN FONCTION DU GAIN DE TEMPS SUR L'HORAIRE DE DÉPART



COLLÈGE CHARLES DE GAULLE À BÛ

Certains circuits CBU ont été intégrés dans la future ligne périurbaine n°8 pour les sorties de 16h20 et 17h20. Le nombre de véhicules scolaires passera ainsi de 4 à 3.

Dans la nouvelle nomenclature, cet établissement sera desservi par les lignes 230 à 236.

COLLÈGE MOZART À ANET

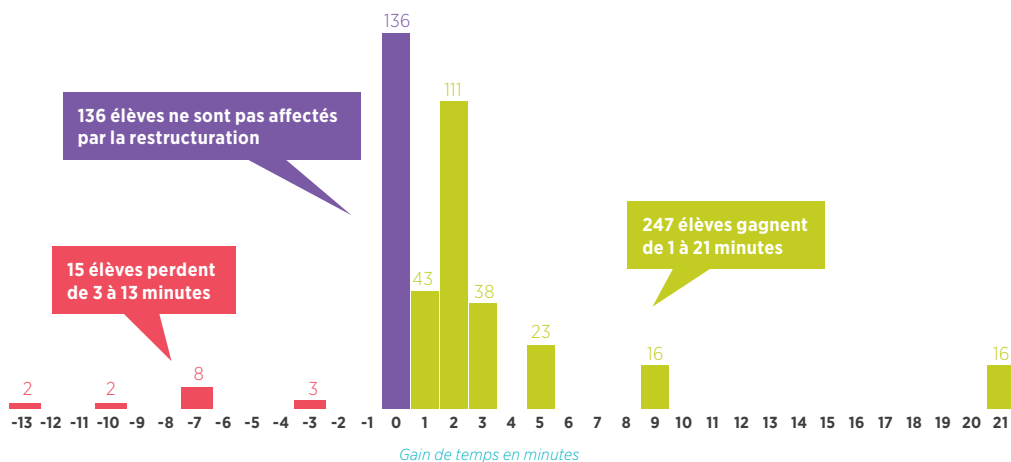
Les circuits scolaires CAN ont été retracés, en projetant les effectifs à transporter et en considérant l'autorisation de circuler à double-sens dans la rue André Boxhorn et le boulevard Charles de Gaulle. La nouvelle organisation permet d'économiser un véhicule le matin et le mercredi midi et de réduire le temps de parcours de 3 minutes. L'arrêt Le Gleffien sera ajouté à Oulins, afin de répartir les effectifs à transporter sur la commune.

247 collégiens gagneront de 1 à 9 minutes par rapport à la situation actuelle.

Dans la nouvelle nomenclature, cet établissement sera desservi par les lignes 240 à 247.

La réorganisation
des circuits du collège
Mozart permet à
247 élèves de gagner
du temps. //

RÉPARTITION DES ÉLÈVES EN FONCTION DU GAIN DE TEMPS SUR L'HORAIRE DE DÉPART



COLLÈGE CLAUDE MONET À ÉZY-SUR-EURE

La future ligne périurbaine n°5 prendra en charge les enfants d'Ivry-La-Bataille aux arrêts Église et Voie Verte, à destination du collège Claude Monet. Cette intégration permettra de supprimer un circuit CEZ. La future ligne 250 desservira les arrêts Île Royale, Gasseux et Butte Talbot.

Dans la nouvelle nomenclature, cet établissement sera desservi par la ligne 250.

COLLÈGE JEAN-CLAUDE DAUPHIN À NONANCOURT

La desserte du collège a été totalement revue en s'appuyant sur les synergies possibles avec la future ligne 6. Le nombre de circuits desservant le collège passera de 7 à 3 :

- ✱ les circuits CNO5, CNO6, CNO7, aujourd'hui compétence de la région Normandie, seront fusionnés pour n'en faire qu'un,
- ✱ les circuits CNO3 et CNO4 seront remplacés par la ligne 6 qui marquera un arrêt devant le collège.

Dans la nouvelle nomenclature, cet établissement sera desservi par les lignes 260 à 262.

COLLÈGE MAURICE DE VLAMINCK À BREZOLLES ET COLLÈGE LA PAJOTTERIE À CHÂTEAUNEUF-EN-THYMERAIS

Considérant le travail de restructuration réalisé en 2018 pour optimiser les services et les temps de parcours de ces secteurs, Keolis n'a pas apporté de nouvelles modifications aux circuits. De nouvelles optimisations pourront être étudiées en cas d'évolution des horaires des établissements scolaires.

Dans le nouveau réseau, les circuits CBR, desservant le collège de Brezolles, seront remplacés par les lignes 270 à 275.

Les circuits CCH, desservant le Collège La Pajotterie, seront remplacés par les lignes 280 à 286.

COLLÈGE LOUIS ARMAND À DREUX

Cet établissement est desservi par la ligne DC11 qui transporte moins de 10 élèves. Dans le nouveau réseau, la desserte de l'établissement sera assurée le matin par la nouvelle ligne 112 et la ligne 6. Le soir et le mercredi midi, la nouvelle ligne 112 sera doublée pour offrir des départs du collège à 12h05 et 16h35.

COLLÈGE ALBERT CAMUS À DREUX

La ligne DC12 qui ne fonctionne que l'après-midi avec très peu d'élèves à bord a été supprimée. Les élèves seront transportés par la future ligne 105.

La ligne 6 dans sa nouvelle version permet de réduire les circuits desservant le collège de Nonancourt. //

2.3 - CRÉER UN RÉSEAU DE LIGNES LYCÉES

Les lycées de l'Agglomération se répartissent sur les pôles de Dreux et d'Anet. Leur desserte est assurée en majorité par des lignes du réseau Rémi, dont la consistance n'a pas évolué depuis une dizaine d'années. Au fil des ajustements de circonscription, leur offre a progressivement perdu en efficacité et en cohérence :

- ✱ certaines lignes ne circulent pas à toutes les heures d'entrée et de sortie des établissements, créant une iniquité sur le territoire : les lignes 223 et LDR1 ne circulent pas à 17h20, obligeant les élèves à attendre le départ de 18h15,
- ✱ les horaires de départ du Champ de Foire varient fortement d'une ligne à l'autre : de 17h20 à 17h35 puis de 18h15 à 18h25,
- ✱ les lignes « DL » fonctionnent sans cohérence avec le reste du réseau et leurs horaires se sont désynchronisés des besoins des établissements : le DL27 arrive au lycée Branly à 7h37 soit 28 minutes avant le début des cours,

- ✱ la desserte du lycée professionnel d'Anet est éparpillée dans trois lignes différentes : une navette avec le collège Mozart, deux courses sur la ligne Rémi 28 et une course sur la ligne Rémi 29.

//// FACILITER LA COMPRÉHENSION DU RÉSEAU

Keolis a créé un nouveau réseau scolaire optimisé, lisible, équitable, composé de 16 lignes à destination des lycées de Dreux et de 3 lignes à destination du lycée d'Anet, complétées par les 4 futures lignes périurbaines :

- ✱ les lignes 100 à 105 desserviront les communes situées sur le Nord-Est de l'Agglomération,
- ✱ les lignes 111 à 120 desserviront la moitié Sud-Ouest,
- ✱ les lignes 150 à 152 desserviront le lycée Gabriel Bridet à Anet.

Les circuits directs lycées, qui n'apportent plus aucun avantage en termes de durée de déplacement et dont la moitié des courses sont sous occupées, seront absorbés dans la structure des 16 nouvelles lignes à vocation scolaire. L'équivalent de 10 DL sera intégré sous forme de doublages.

Le DL38 a été conservé en l'état car cette course fait office de doublage des lignes Rémi 233, 235 et 241 qui n'intègrent pas le périmètre de la future DSP.

Sur certaines parties de l'Agglomération, les différences de prise en charge des élèves le matin et le soir ont conduit à des situations d'interdépendances de lignes relevant d'Autorités Organisatrices différentes :

Les élèves des arrêts Gaudonnerie et Sommières à Marchezais, sont pris en charge par la ligne 244 Rémi le matin, mais ils devront emprunter la future ligne 102 du réseau Linéad le soir. À l'inverse, les élèves de Bû aux arrêts Les Vignes, Les Vignerons, Les Druyers, Les Duveaux, Les Noblelets seront pris en charge par la ligne 102 à l'aller et transportés par la ligne 244 Rémi pour le retour.

Pour clarifier l'offre et pour faciliter les modifications éventuelles, Keolis préconise que l'ensemble des arrêts de Bû soient desservis le matin et le soir par la future ligne Linéad 102, et que les élèves de Marchezais soient pris en charge par le réseau Rémi. Cette modification ne générera aucun kilomètre supplémentaire pour les deux AOM.

//// RÉDUIRE LES PASSAGES PAR LE CHAMP DE FOIRE

Toutes les lignes marqueront un arrêt au Champ de Foire qui sera confirmé dans sa fonction de pôle d'échange scolaire. Le matin, le nombre d'enfants obligés d'y transiter et d'attendre 15 minutes pour emprunter les navettes, sera réduit grâce au prolongement de 9 lignes jusqu'au lycée Branly.

Keolis étudiera la possibilité de réduire davantage le recourt au Champ de Foire, en créant des pôles d'échanges secondaires en périphérie de Dreux et en engageant des concertations avec certains établissements pour adapter les horaires.

En raison des variations permanentes du nombre d'élèves dans les navettes reliant le Champ de Foire et les établissements, Keolis a intégré leur nombre de manière forfaitaire et fera varier leur destination en fonction du besoin réel.

L'accès aux navettes sera ouvert aux élèves transportés jusqu'au Champ de Foire par des lignes hors Agglomération.

**Les lignes lycées
remplaceront
les lignes Rémi 200
et DL.** //

**Le Champ de Foire
reste une plateforme
incontournable
mais son importance
diminuera le matin.** //

//// HARMONISER LES HORAIRES D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

Les 16 lignes à vocation scolaire et les 4 nouvelles lignes périurbaines desserviront toutes le Champ de Foire aux mêmes horaires, à raison d'une arrivée et deux retours. Seul le départ de 12h35 des futures lignes 5 et 8 sera doublé pour éviter des sureffectifs.

Le matin toutes les arrivées seront retardées de 7h30 à 7h35.
Le soir, tous les départs seront avancés à 17h20 et 18h15.

Arrivée le matin	1 ^{er} départ le soir LMJV	2 nd départ le soir LMJV	1 ^{er} départ le mercredi	2 nd départ le mercredi
7h35	17h20	18h15	12h35	14h00

**Tous les élèves de l'Agglo du pays de Dreux auront
une desserte équitable, avec au moins un aller
et deux retours par jour.** 

//// OPTIMISER LE NOMBRE DE LIGNES NÉCESSAIRES

Le nouveau réseau permettra d'économiser quatre courses en heure de pointe matin, dont une partie a été redéployée pour offrir le même nombre de retours à tous les élèves à 12h, 14h, 17h et 18h :

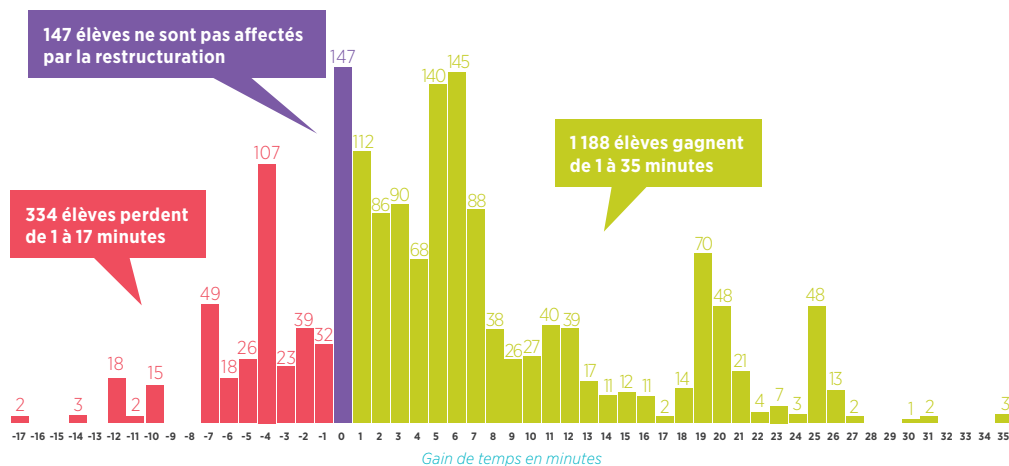
Champ de Foire	Avant restructuration	Après restructuration	Bilan
8h	35	31	-4
17h	17	20	+3
18h	19	20	+1
12h (Me)	24	22	-2
14h (Me)	18	20	+2

//// DIMINUER LES TEMPS DE DÉPLACEMENT DES ÉLÈVES

Malgré la diminution du nombre de courses, le travail de restructuration a permis d'améliorer globalement les horaires de prise en charge des élèves.

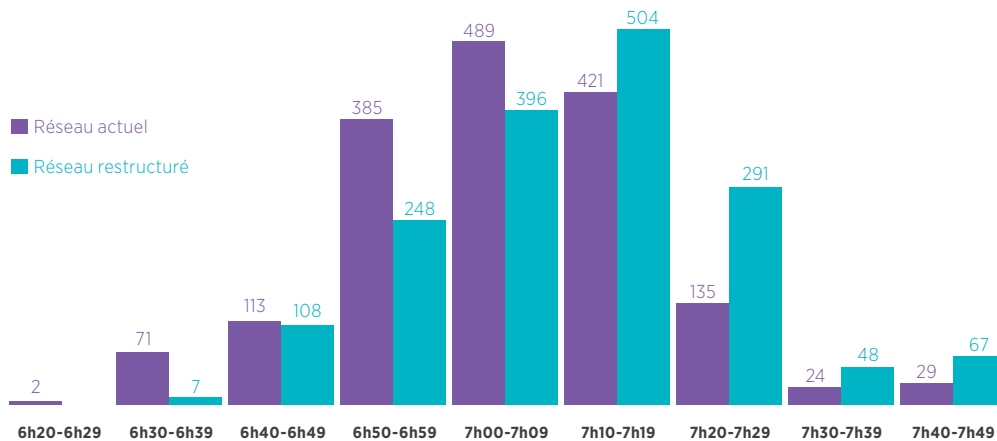
Avec le nouveau réseau des lignes lycée, 71 % des élèves auront des temps de déplacement plus courts et 385 gagneront plus de 10 minutes.

RÉPARTITION DES ÉLÈVES EN FONCTION DU GAIN DE TEMPS SUR L'HORAIRE DE DÉPART



Grâce au nouveau réseau, plus aucun lycéen de l'Agglomération ne sera pris en charge avant 6h30. 

RÉPARTITION DES ÉLÈVES SELON L'HEURE DE DÉPART



Le nombre d'élèves pris en charge avant 7h10 diminuera de 28 %. 

PARTIE 6

Bilan d'unités d'œuvre

1 - RÈGLES DE GRAPHICAGE ET D'HABILLAGE DE L'OFFRE

1.1 - RÉSEAUX URBAIN, PÉRIURBAIN ET TAD

Toutes les lignes régulières et le TAD seront opérées par la société dédiée, Keolis Drouais.

En matière d'organisation du travail, Keolis Drouais applique le droit commun et la CCNTU. Le temps de travail est calculé par cycles de 12 semaines soit 420 heures pour un salarié à temps complet, auxquelles s'ajoute 1h37 au titre de la journée de solidarité. Il n'existe aucun accord local contraignant en matière de durée des services, de coupure ou d'amplitude.

Le décompte du temps de travail, les repos et le calcul des heures normales et des heures supplémentaires sont appliqués conformément au Code du travail et à la CCNTU.

Les conducteurs sont aptes à effectuer tous les services réguliers. En revanche, seuls certains conducteurs sont formés à la réalisation du Transport à la demande.

Les temps annexes sont strictement liés à des tâches précises et effectives :

Temps annexes	Durée en minutes
Première prise de service	14
Prise de service intermédiaire	10
Fin de service	6
Fin de service intermédiaire	3
Plein carburant	5

Le graphicage de l'offre a été élaboré à partir des derniers relevés de temps de parcours issus du SAEIV et déclinés par tronçons et par tranches horaires pour chaque ligne.

Les temps de battements entre chaque course sont de trois types :

- ✱ les battements de régulation pour permettre aux véhicules de repartir à l'heure en absorbant un éventuel retard,
- ✱ les battements liés à la construction des horaires (cadencement, correspondances),
- ✱ les temps de repos réglementaires, à raison de 20 minutes fractionnables en 4 fois par tranche de 6 heures de travail.

Keolis a privilégié les relèves en lignes qui permettent de gagner en productivité sur le coût des trajets haut-le-pied. Tous les services partiront du centre d'exploitation de Dreux.

1.2 - LIGNES À VOCATION SCOLAIRE

Toutes les lignes à vocation scolaire seront sous-traitées à des sociétés sous convention interurbaine : Keolis Eure-et-Loir et Keolis Normandie-Seine.

Keolis Normandie-Seine exploitera les servies suivants ESL1, ESL2, EBR6, EBR7, ERG1. Keolis Eure-et-Loir exploitera toutes les autres lignes ou circuits à vocation scolaire.

Ces deux sociétés appliquent le droit commun et la CCNTIU.

Le temps de travail est calculé à la quatorzaine chez Keolis Eure-et-Loir et au quadrimestre chez Keolis Normandie-Seine. Il n'existe aucun accord local contraignant en matière de durée des services, de coupure ou d'amplitude.

Le décompte du temps de travail, les repos et le calcul des heures normales et des heures supplémentaires sont appliqués conformément au Code du travail et à la CCNTIU.

Les conducteurs sont aptes à effectuer tous les services réguliers.

Les temps annexes sont strictement liés à des tâches précises et effectives :

Temps annexes	Durée en minutes	
	Keolis Eure-et-Loir	Keolis Normandie Seine
Première prise de service	10	15
Prise de service intermédiaire	5	0
Fin de service	5	5
Plein carburant, lavage	20	20

La construction des services et les enchaînements ont été réalisés à partir des fiches horaires, en optimisant autant que possible les trajets haut-le-pied au départ des dépôts et des parkings de proximité.

Chez Keolis Eure-et-Loir, les conducteurs prennent leur service sur trois dépôts principaux : Dreux, Senonches et Saussay. Certains peuvent être dépostés afin de réduire les trajets haut-le-pied.

Les conducteurs de Keolis Normandie-Seine prennent leur service sur le parking de Brezolles. Certains peuvent être dépostés.

Les règles d'indemnisation des temps de coupures sont les suivantes :

Coupure < 15 minutes	Rémunéré à 100 %.
Coupure > 15 minutes sur le lieu de prise de service	Coupure non rémunéré
Coupure > 15 minutes dans un lieu aménagé	Indemnisé à 25 % du temps passé
Coupure > 15 minutes coupure dans un lieu non aménagé	Indemnisé à 50 % du temps passé

Pour Keolis Normandie-Seine, le seuil d'indemnisation des coupures est fixé à 1 heure au lieu de 15 minutes.

Entre 12h et 14h d'amplitude, 65 % du temps de service est indemnisé.



2 - CALENDRIER D'EXPLOITATION

Keolis a défini un calendrier d'exploitation théorique pour fixer la répartition des vacances scolaires d'une année sur l'autre.

La période d'application des horaires été du réseau urbain est définie sur 9 semaines en juillet et août.

Périodes	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Petites Vacances Scolaire	53	54	45	52	53	52	53	46
Période Été	54	54	54	54	54	54	54	54
Période Scolaire	247	246	255	249	247	248	247	255
Férié	11	11	11	11	11	11	11	11
Total	365	365	365	366	365	365	365	366

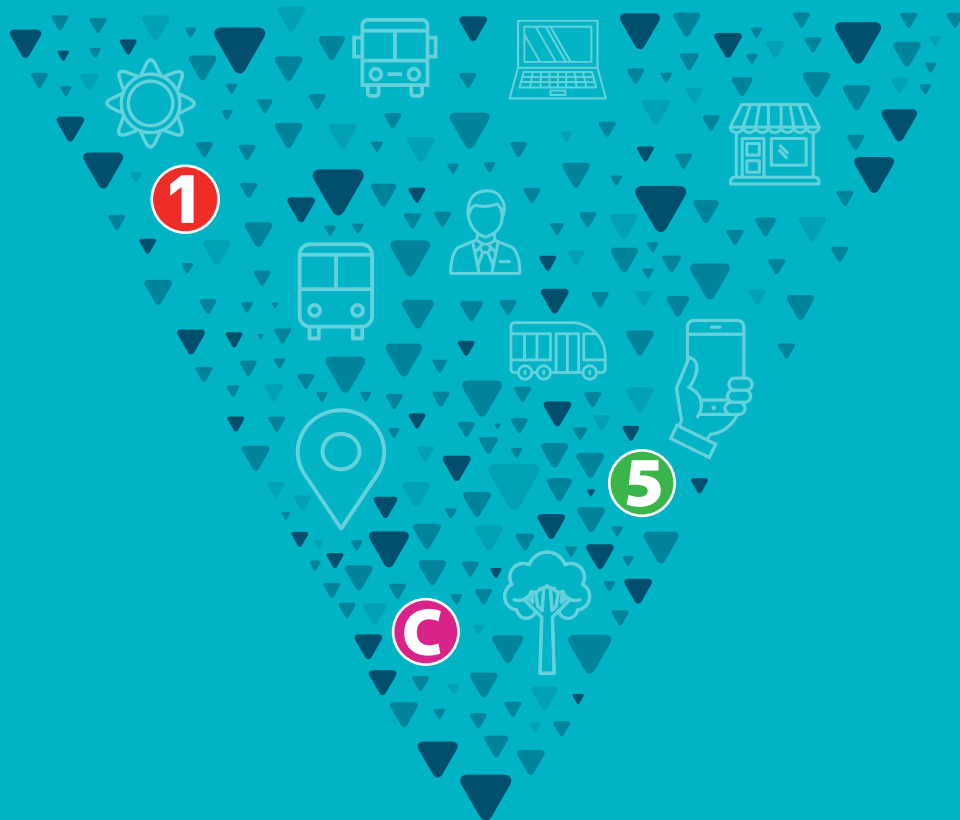
3 - BILAN D'OFFRE KILOMÉTRIQUE

		2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Lignes Urbaines	Commercial	779 431	781 324	774 679	778 207	774 611	776 492	778 709	774 884
	HLP	98 132	100 383	99 899	100 137	99 620	99 894	100 138	99 919
	Total	877 563	881 706	874 579	878 344	874 231	876 386	878 847	874 803
Lignes Périurbaines	Commercial	307 910	357 131	358 399	357 127	355 342	356 262	358 251	358 399
	HLP	135 117	129 397	130 246	129 546	128 822	129 075	129 594	130 246
	Total	443 027	486 528	488 645	486 673	484 165	485 338	487 845	488 645
Lignes à vocation scolaire	Commercial	537 319	821 043	854 590	831 086	826 064	827 669	831 086	854 590
	HLP	495 582	836 900	871 084	847 126	842 013	843 622	847 126	871 084
	Total	1 032 901	1 657 943	1 725 674	1 678 213	1 668 078	1 671 291	1 678 213	1 725 674
TAD	Total	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000
Ensemble		2 553 491	3 226 177	3 288 898	3 243 230	3 226 474	3 233 014	3 244 905	3 289 122

Données hors kilomètres techniques

4 - BILAN DES HEURES DE CONDUITE

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Lignes Urbaines	59 237	59 842	59 349	59 607	59 328	59 469	59 627	59 364
Lignes Périurbaines	15 257	17 410	17 481	17 414	17 324	17 367	17 458	17 481
Lignes à vocation scolaire	33 664	52 515	54 659	53 156	52 835	52 934	53 155	54 659
Transport à la demande	8 279	8 112	8 031	8 072	8 033	8 053	8 078	8 031
Ensemble	116 437	137 878	139 520	138 248	137 521	137 824	138 319	139 535



CHAPITRE 3

CAPACITÉ D'INTERVENTION RAPIDE



Sommaire

CHAPITRE 3 : CAPACITÉ D'INTERVENTION RAPIDE

Partie 1 • Gestion des défaillances (pannes et absences)	122
1 • Disposer de moyens d'intervention	122
1.1 • Garantir la présence constante d'un manager capable d'intervenir	122
1.2 • Garantir des moyens de substitution matériels.	122
1.3 • Garantir une capacité d'intervention technique	123
2 • Prévenir les risques de défaillance.	123
2.1 • Superviser toutes les prises de service	123
2.2 • Vérifier les véhicules avant le départ	123
3 • Gérer la survenue d'une défaillance	124
3.1 • Gérer la défaillance d'un conducteur	124
3.2 • Gérer la défaillance d'un véhicule	124
4 • Capacité d'intervention rapide des sous-traitants.	125
Partie 2 • Gestion de crise.	126
1 • Formation des conducteurs à la sécurité	126
1.1 • Manuel du conducteur.	126
1.2 • Prévention des risques.	126
2 • Procédures de gestion de crise	127
3 • Retours d'expériences	128
4 • Ressource HSE	128

Partie 3 - Plan de transport adapté et plan d'information des usagers129

1 - Plan de transport adapté (PTA)129

1.1 - Définition des dessertes prioritaires 129

1.2 - Définition des niveaux de service 129

2 - Plan d'information des usagers 131

2.1 - Modalités de déclenchement 131

2.2 - Planning et moyens d'information 131

2.3 - Charte de dédommagement 132

2.4 - Gestion des intempéries 132

PARTIE 1

Gestion des défaillances (pannes et absences)

La continuité du service public est profondément ancrée dans la culture d'entreprise de Keolis Drouais. Les managers sont totalement impliqués et s'efforcent de surmonter les aléas susceptibles d'affecter le bon déroulement du service. Ils savent coordonner les moyens et suivre les procédures pour ne laisser aucun client sans solution de déplacement.

1 - DISPOSER DE MOYENS D'INTERVENTION

1.1 - GARANTIR LA PRÉSENCE CONSTANTE D'UN MANAGER CAPABLE D'INTERVENIR

L'organisation de Keolis Drouais a été dimensionnée afin de répondre au besoin de réactivité, de fiabilité et de régularité imposé par la mission de service public et par l'obligation de résultat en termes de sécurité.

L'organisation du travail par roulement des managers et du responsable exploitation, garantit une présence physique ou téléphonique pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

De 5h15 à 22h00 du lundi au vendredi, de 6h20 à 20h40 le samedi et de 8h10 à 19h30 le dimanche un manager sera chargé de gérer les aléas d'exploitation.

Les quatre managers possèdent le permis D et peuvent convoier des véhicules en cas de panne ou assurer un service pour remplacer un conducteur.

Pendant les heures
de fonctionnement
du réseau, un manager
peut intervenir
à tout moment. ”

1.2 - GARANTIR DES MOYENS DE SUBSTITUTION MATÉRIELS

Afin d'appliquer un programme de maintenance préventive et curative, le PPI intègre des véhicules de réserve pour chaque catégorie :

- 4 véhicules urbains,
- 2 véhicules périurbains,
- 1 minibus TAD,
- 7 autocars scolaires.

Les services maintenance et exploitation s'accordent chaque semaine pour que le planning des immobilisations préserve au moins un véhicule de réserve pour faire face à des pannes inopinées.

1.3 - GARANTIR UNE CAPACITÉ D'INTERVENTION TECHNIQUE

L'atelier de Keolis Eure-et-Loir est organisé pour absorber l'activité courante de maintenance mais aussi pour intervenir en cas de nécessité pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

L'atelier dispose de deux camions de dépannage pour intervenir rapidement en cas de panne en service.

En période scolaire	Ouverture de l'atelier	Mécanicien d'astreinte
Lundi	5h30 à 20h30	20h30 à 22h00
Mardi à vendredi	6h30 à 20h30	6h00 à 6h30 et 20h30 à 22h00
Samedi, dimanche	Fermé	du vendredi soir au lundi matin

En vacances scolaires	Ouverture de l'atelier	Mécanicien d'astreinte
Lundi	5h30 à 16h00	16h00 à 22h00
Mardi à vendredi	8h00 à 16h00	6h00 à 8h00 et 16h00 à 22h00
Samedi, dimanche	Fermé	du vendredi soir au lundi matin

En présence ou en astreinte, un responsable technique compétent sera disponible pendant toute les heures de fonctionnement du réseau. 

2 - PRÉVENIR LES RISQUES DE DÉFAILLANCE

2.1 - SUPERVISER TOUTES LES PRISES DE SERVICE

Pour réagir rapidement et disposer de moyens de substitution immédiatement mobilisables, tous les services exploités par Keolis Drouais partiront du centre d'exploitation de Dreux.

Toutes les prises de services auront lieu au centre d'exploitation, même en cas de relève en ligne. Un manager sera présent pour vérifier l'arrivée des conducteurs.

2.2 - VÉRIFIER LES VÉHICULES AVANT LE DÉPART

Les conducteurs peuvent détecter d'éventuelles anomalies techniques lors de la procédure de départ en service. Cette procédure est formalisée dans le Manuel Conducteur. Elle décrit chaque action à effectuer jusqu'au moment où le conducteur accueille ses premiers clients.

Elle comporte un volet de 15 points de contrôles du véhicule. Les vérifications portent aussi bien sur des éléments qualitatifs (état de la carrosserie, propreté) que sur des aspects de sécurité (serrage de roue, test du radiotéléphone, absence de voyant rouge au démarrage, test des portes, etc.).

Ce checking obligatoire a lieu à chaque changement de conducteur, ce qui implique un nouveau contrôle en cas de coupure de service pendant la journée et en cas de relèves en ligne. Chaque contrôle est formalisé et archivé par l'exploitation.

Si le conducteur détecte une anomalie bloquante sur le véhicule qui lui a été attribué, le manager en fournit immédiatement un autre. À ce stade, on parle de « pannes bleue », sans impact sur le service commercial.



3 - GÉRER LA SURVENUE D'UNE DÉFAILLANCE

3.1 - GÉRER LA DÉFAILLANCE D'UN CONDUCTEUR

En cas de retard, le manager appelle le conducteur sur son téléphone personnel. Si le retard est trop important, il modifie immédiatement le planning et l'ordre des départs. Il peut également mobiliser des conducteurs en repos. En dernier recours, le manager réalise lui-même le service.

L'organisation est identique si un conducteur doit être remplacé pendant le déroulement de son service.

3.2 - GÉRER LA DÉFAILLANCE D'UN VÉHICULE

Le taux de pannes rouges, c'est-à-dire affectant le déroulement du service commercial, est inférieur à 3 pour 10 000 kilomètres parcourus et les conséquences se limitent le plus souvent à un retard.

En cas de panne immobilisante en service, le conducteur suit la procédure prévue par le Manuel Conducteur : il met en sécurité ses passagers, balise son véhicule et alerte le manager qui se charge d'organiser la continuité du service en dépêchant un véhicule de remplacement et en supervisant le transfert des voyageurs.

Le manager prévient également l'atelier qui dépêche un mécanicien sur place avec l'un des deux camions de dépannage disponible. Le mécanicien diagnostique la panne, répare sur place puis ramène le bus au dépôt afin d'achever les contrôles.

Lorsque le véhicule n'est pas réparable sur place ou en cas d'accident laissant le bus non roulant, l'atelier fait intervenir une société de remorquage afin de dégager au plus vite la voirie.

Si le véhicule est immobilisé en pleine chaussée, sur une route à forte affluence ou dans un carrefour, le manager demande le concours des services de Police pour sécuriser la voirie le temps des opérations de dépannage et de transferts des passagers.





La radiotéléphonie
et le SAEIV
contribuent à faciliter
les interventions
en cas d'incident
sur le réseau. //

4 - CAPACITÉ D'INTERVENTION RAPIDE DES SOUS-TRAITANTS

Keolis Eure-et-Loir et Keolis Normandie-Seine ont une organisation et des moyens très proches de ceux de Keolis Drouais.

La très grande majorité des services ont pour point de départ un des quatre dépôts Keolis du territoire : Dreux, Saussay, Senonches, Verneuil-sur-Avre.

Chacun d'eux disposent de conducteurs-assureurs et de véhicules de réserve.

L'organisation des exploitations est dimensionnée pour assurer une présence managériale et garantir une capacité d'intervention rapide pendant toute l'amplitude de fonctionnement des services scolaires.

Pour les quelques cas de prises de services dépostées (pas dans un dépôt), la vérification des départs est effectuée par téléphone et à l'aide du SAEIV. Keolis Normandie-Seine dispose également d'un outil de déclaration et de supervision des prises de services par SMS.

En cas de panne du véhicule en service, l'exploitation et la maintenance se concertent pour valider la meilleure solution de substitution : intervention d'un mécanicien sur place avec ou sans camion atelier, remorquage, envoi de véhicule de réserve au départ du dépôt le plus proche du lieu de l'incident.

S'agissant de transport scolaire, la priorité est donnée à la mise en sécurité des passagers à bord des véhicules et le cas échéant au moment du transfert dans l'autocar de substitution.



PARTIE 2

Gestion de crise

1 - FORMATION DES CONDUCTEURS À LA SÉCURITÉ

1.1 - MANUEL DU CONDUCTEUR

Les procédures à suivre en cas d'incident sont formalisées et détaillées dans le Manuel Conducteur. La formation initiale les explique lors d'une session théorique et les complète par des mises en situation et jeux de rôles pour apprendre à baliser le véhicule, alerter les services de secours, réagir en présence de blessés, évacuer les passagers, etc.



1.2 - PRÉVENTION DES RISQUES

Keolis Drouais comme ses sous-traitants sensibilisent régulièrement les conducteurs aux règles d'hygiène de vie, de réglementation relative à la santé, la sécurité et à la prévention des risques sur les lieux de travail. Ces opérations sont réalisées sous forme de petits déjeuners thématiques ou de diffusion de flash sécurité. Elles sont planifiées à l'année mais le programme s'adapte en fonction de l'actualité (prévention circulation en hiver, période de canicule, etc.).

En complément du Manuel Conducteur qui porte sur la réalisation du métier à proprement parlé, Keolis Drouais dispose également d'un livret d'accueil du personnel. Ce document est remis à chaque conducteur lors de sa phase d'intégration dans l'entreprise. Il consacre un chapitre entier à la présentation :

- de la politique santé et sécurité de l'entreprise,
- du rôle de la Médecine du Travail,
- des addictions (alcool, médicaments, stupéfiants),
- des risques liés à la fatigue, aux chutes, au téléphone au volant et aux bonnes postures de conduite d'un véhicule.

Keolis Drouais réalise au moins deux fois par an, de manière inopinée, des tests de dépistage d'alcoolémie et de stupéfiants des conducteurs.

Keolis Drouais réalise
au moins deux fois par an,
de manière inopinée,
des tests de dépistage
d'alcoolémie et de stupéfiants
des conducteurs.



2 - PROCÉDURES DE GESTION DE CRISE

Afin de garantir l'efficacité de la réponse aux situations d'urgence, Keolis Drouais dispose d'un manuel de gestion de crise.

Ce document identifie les situations d'urgence potentielles et définit pas à pas le rôle de chaque intervenant face à une situation de crise. Il a été élaboré à partir de l'évaluation des risques professionnels et de l'analyse des retours d'expérience. Il prend en compte aussi bien la gestion de la situation en interne que la communication aux différentes parties intéressées.

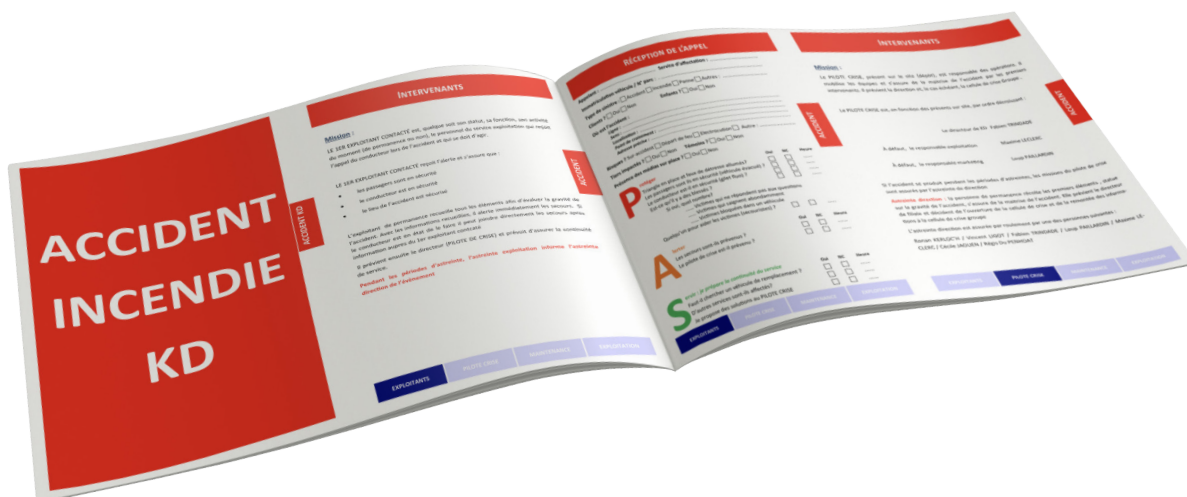
Le manuel détaille l'organisation, les moyens et les actions à mettre en œuvre lors d'une situation d'urgence telles que :

- ✱ accident de la route, accident de travail,
- ✱ incendie de véhicule, du dépôt,
- ✱ agression d'un conducteur.

Tous les personnels de direction et d'encadrement intermédiaire sont formés à la gestion de crise et participent à des exercices annuels.

Keolis Drouais dispose également d'une astreinte de direction et d'une cellule de crise locale. L'astreinte fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En cas de déclenchement d'une situation d'urgence, elle se met en relation avec la cellule de crise locale qui collecte les informations, évalue la situation puis prévoit les moyens nécessaires à la maîtrise de l'événement. En cas de sinistre majeur, elle rend compte à la cellule de crise du Groupe Keolis, mobilisable H24.

Tous les personnels
de direction
et d'encadrement
intermédiaire sont formés
à la gestion de crise
et participent à
des exercices annuels.



3 - RETOURS D'EXPÉRIENCES

La direction sûreté sécurité environnement du Groupe Keolis collecte les retours d'expérience de situations dangereuses et des accidents significatifs. Ceux-ci sont systématiquement transmis aux filiales avec des préconisations et des commentaires. Ces retours d'expérience sont relayés en local et partagés avec l'ensemble des collaborateurs par voie d'affichage mais également au travers d'actions de formations ou de sensibilisation.

Localement, Keolis Drouais réalise également des retours d'expériences suite aux accidents significatifs et événements dangereux qui ont pu avoir lieu ou qui ont été évités. Ces retours d'expérience sont basés sur les résultats des analyses des causes menées sur chacun des événements. Ces analyses permettent d'identifier pour chacune des situations les différents facteurs ayant contribué à la survenue de l'incident et ainsi d'agir sur l'ensemble de ses causes racines.

Cette démarche structurante est basée sur l'implication de tous dans le progrès continu en matière de santé et sécurité au travail. Cette organisation facilite le partage des bonnes pratiques et encourage Keolis Drouais à s'améliorer sans cesse.

4 - RESSOURCE HSE

En conformité avec l'article L. 4644-1 du Code du Travail, Keolis Drouais bénéficie de l'apport de la responsable QHSE mutualisée au niveau sectoriel. Elle a en charge le déploiement, l'amélioration et l'accompagnement des équipes d'encadrement dans la démarche hygiène sécurité environnement. À ce titre, elle s'occupe de la prévention des risques professionnels qui implique de :

- ✿ définir, mettre en œuvre et animer le système de management de la santé, de la sécurité et de l'environnement,
- ✿ veiller au respect de la réglementation et des consignes HSE (veille réglementaire, audits terrain...).



PARTIE 3

Plan de transport adapté et plan d'information des usagers

1 - PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ (PTA)

Des perturbations pour différents motifs peuvent affecter le fonctionnement du réseau. Certaines d'entre elles sont prévisibles, notamment lorsqu'elles résultent de grèves ou d'intempéries. Pour réduire autant que possible les nuisances à l'égard des voyageurs, Keolis a élaboré le plan de transport adapté et le plan d'information des usagers à l'échelle de l'agglomération, permettant d'offrir des solutions alternatives de déplacements en fonction des moyens disponibles et des conditions de circulation.

Le PTA et le PIU devront être affinés en collaboration avec l'Agglomération en fonction des horaires définitifs des services puis adaptés à chaque modification de l'offre.

Le PTA fera ensuite l'objet d'une concertation avec les Instances Représentatives du Personnel. Il sera transmis aux sous-traitants des lignes scolaires.

Keolis Drouais coordonnera le PTA auprès des sous-traitants, quels que soient les motifs de déclenchement et les services concernés.

1.1 - DÉFINITION DES DESSERTES PRIORITAIRES

Pour simplifier la communication à l'égard des usagers, Keolis propose de construire le PTA en conservant les itinéraires et les arrêts habituels de toutes les lignes. Les lignes 1, 2, 5 et 6 seront prioritaires dès le niveau 2 du PTA.

1.2 - DÉFINITION DES NIVEAUX DE SERVICE

L'offre se déclinera en quatre niveaux de service correspondant à une proportion du personnel présent, exprimé en pourcentage du personnel total. Pour mettre en œuvre les différents niveaux, la présence minimale de deux personnels d'exploitation sera requise.

En deçà du seuil minimum de 10 % des conducteurs présents, aucune offre ne pourra être mise en place. Keolis examinera alors toutes les solutions (moyens de substitution, action de réquisition) permettant de mettre en œuvre le plan de transport de niveau 2.

Au-delà de chaque seuil atteint de personnels présents, Keolis affectera les conducteurs supplémentaires de manière à renforcer le plan de transport du niveau concerné :

- ✱ pour les lignes régulières urbaines et périurbaines, les horaires seront maintenus et la fréquence sera réduite par suppression de courses complètes,
- ✱ pour les services scolaires, une ligne sera maintenue uniquement lorsque les moyens permettront d'assurer les services allers et retours.

Keolis Drouais coordonnera le PTA auprès des sous-traitants, quels que soient les motifs de déclenchement et les services concernés. 

- le service TAD sera suspendu jusqu'au niveau 3. Il sera assuré normalement à partir du niveau 4.

La garantie d'accès aux établissements scolaires les jours d'examens nationaux sera assurée sur la base des dessertes prioritaires.

		1	2	3	4
	Niveau de service	Service très fortement dégradé	Service fortement dégradé	Service assez fortement dégradé	Service perturbé
Lignes	Personnel présent	Moins de 10 %	Au moins 10 %	Au moins 40 %	Au moins 70 %
1	Lundi à vendredi	Aucune offre	x courses	x courses	x courses
2		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
3		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
4		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
5		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
6		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
7		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
8		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
F		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	100 % offre
C		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre
TAD		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	100 % offre
Scolaires		Aucune offre	Aucune offre	x lignes	x lignes
1	Samedi	Aucune offre	x courses	x courses	x courses
2		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
3		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
4		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
5		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
6		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
7		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
8		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
C		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre
TAD		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	100 % offre
1	Dimanche	Aucune offre	x courses	x courses	100 % offre
2		Aucune offre	x courses	x courses	100 % offre

2 - PLAN D'INFORMATION DES USAGERS

2.1 - MODALITÉS DE DÉCLENCHEMENT

Keolis Drouais portera sans délai à la connaissance de l'Agglo du Pays de Dreux toute perturbation ou tout risque de perturbation prévisible (défini par la Loi), susceptible de troubler le fonctionnement normal du réseau.

La confirmation d'une perturbation au moins 36 heures avant l'échéance prévue, entraînera la mise en place du plan de transport adapté et du plan d'information des usagers. Le PIU sera déployé au plus tard à J-1, J étant le premier jour prévu des perturbations.

En cas de grève au sein de Keolis Drouais comme pour l'un des sous-traitants, la procédure mise en place respectera les dispositions de la Loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et à l'accord de branche du 3 décembre 2007.

2.2 - PLANNING ET MOYENS D'INFORMATION

Pour assurer la plus large diffusion de l'information mais aussi son homogénéité et sa cohérence, Keolis prévoit une palette de supports intégrant la dimension temps réel et la dimension humaine.

L'information des clients débutera au plus tard à J-1, J étant le premier jour des perturbations prévues. Le niveau de service applicable dépendra des effectifs déclarés absents. Le jour J, à partir de 19h00, l'information portant sur le niveau de service prévu le lendemain sera diffusée. Trois cas de figure seront possibles :

- ✱ reprise normale du service,
- ✱ reconduction du même plan,
- ✱ mise en place d'un niveau de service différent.

Dans tous les cas, les moyens déployés à J-1 s'appliqueront de la même manière. Seul le contenu du message sera adapté en fonction du plan de transport prévu.

Les messages contiendront les éléments suivants :

- ✱ le jour et/ou la période de perturbation,
- ✱ le motif des perturbations prévues (grève, etc...),
- ✱ les horaires des services programmés sur les lignes fonctionnant,
- ✱ les contacts pour obtenir plus d'information le jour J,
- ✱ le niveau d'alerte exprimé avec l'échelle de couleurs des 4 niveaux de services.

Planning	Informé sur :	Site internet	Envoi de SMS	Accueil téléphonique	SAEIV	Présence aux arrêts
J - 2 à J - 1	Le niveau du plan de transport mis en place	✕	✕	✕	✕	
J	Le niveau réel des services	✕		✕	✕	✕
J dès 19h	Le plan de transport en vigueur le lendemain	✕	✕	✕	✕	

JOURS

01	Notification motivée d'une organisation syndicale.
02 03 04	Dans les 3 jours francs après la notification, la direction organise une première réunion.
05 06 07	Les négociations se poursuivent durant 8 jours.
08	Fin des négociations en cas de désaccord.
09	Dépôt d'un préavis de grève.
10 11 12 13 14	Délai de 5 jours francs avant la grève pendant lesquels les négociations continuent.
15	Premier jour de grève en cas de désaccord.

2.3 - CHARTE DE DÉDOMMAGEMENT

L'article 9 de la Loi fixe le principe d'un droit au remboursement des usagers en cas de non réalisation totale ou partielle du plan de transport annoncé ou du plan d'information. Dans les deux cas, la responsabilité directe de l'exploitant est engagée. Keolis appliquera le droit au remboursement conformément aux modalités prévue par le règlement d'exploitation.

L'indemnisation concernera uniquement les clients abonnés au réseau Linéad, c'est-à-dire en possession d'un titre de transport dont les dates de début et de fin de validité incluent tout ou partie de la période d'application des PTA et PIU. Les tickets à voyages y compris les tickets du service de Transport à la demande ne feront pas l'objet d'indemnisation.

Le remboursement s'appliquera dès lors qu'un usager sera en mesure d'apporter la preuve qu'il aura observé et subi les conséquences d'un manquement dont l'exploitant sera directement responsable dans l'application du PTA ou du PIU.

Le client qui souhaitera exercer son droit à indemnisation devra réunir les quatre conditions suivantes pour que sa demande puisse aboutir favorablement :

- * compléter le formulaire de demande d'indemnisation,
- * apporter la preuve du manquement à l'application d'un des plans,
- * apporter la preuve de la gêne occasionnée par le manquement constaté,
- * faire sa demande dans les 7 jours suivants la fin de la perturbation.

Keolis examinera le dossier de demande d'indemnisation en vérifiant les éléments justificatifs apportés et en les confrontant à tous les éléments en sa possession pour suivre la réalisation effective des PTA et PIU. À l'issue de cet examen Keolis statuera sur la demande. En cas de réponse favorable, Keolis délivrera un titre de transport d'une durée de validité correspondant au nombre de jours pour lesquels le client a constaté un manquement dans l'application des PTA et PIU.

2.4 - GESTION DES INTEMPÉRIES

Pour anticiper les intempéries, Keolis propose de définir les procédures et les priorités de déneigement en concertation avec les services municipaux des communes et l'Agglo du Pays de Dreux afin d'adapter le plan de transport à la typologie des lignes et au relief du terrain.

En cas de déclenchement d'une alerte météo pouvant entraîner des perturbations, les services pourront être suspendus ou modifiés, en tenant compte par ordre de priorité des consignes données par :

- * la Préfecture,
- * l'Agglomération et les Communes.

En l'absence de consignes, Keolis se rapprochera de l'Agglomération pour l'informer des conditions de circulation constatées par ses équipes, secteur par secteur.

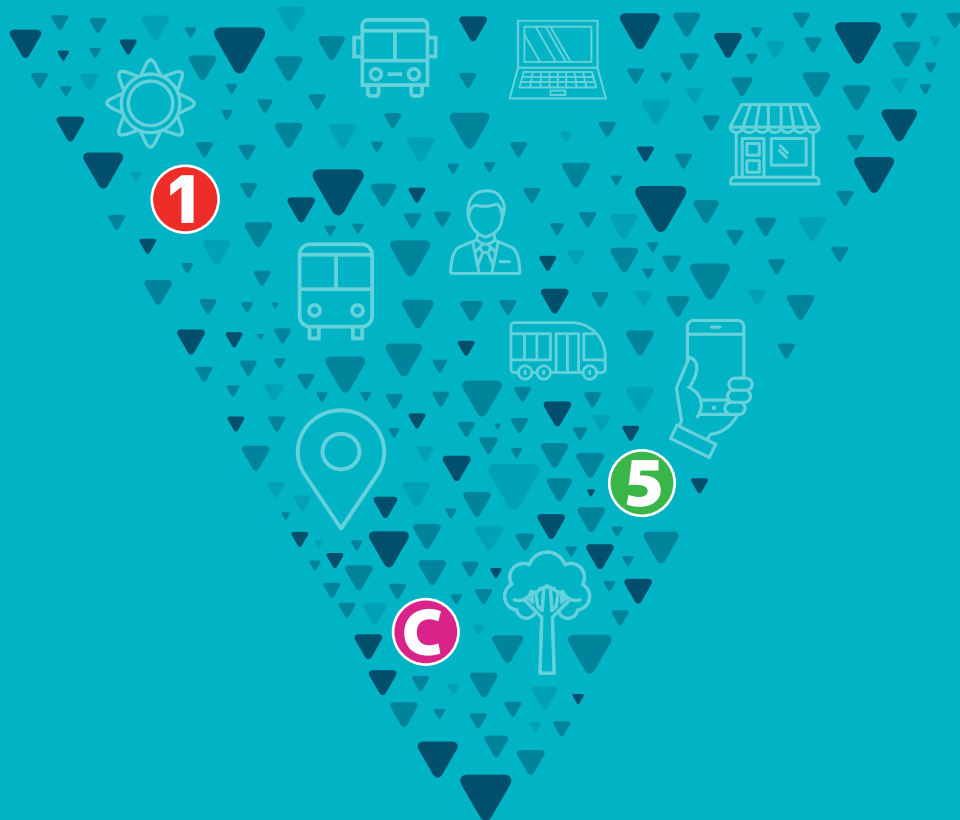
Une cellule de crise incluant le responsable exploitation de chaque sous-traitant sera activée dès le début de l'alerte météo et jusqu'au rétablissement complet du service. Son pilotage sera assuré

En cas d'intempéries,
Keolis Drouais coordonnera
une cellule de crise
et garantira l'information
en temps réel pendant
la durée de l'événement. ”

par le directeur de Keolis Drouais, à défaut par le responsable exploitation. Elle devra adapter en permanence l'offre de service à l'évolution des conditions de circulation.

L'information aux voyageurs sera transmise avec la même rigueur, la même logique et les mêmes objectifs que celle diffusée en cas de grève. Les évolutions météorologiques étant rapides et difficilement prévisibles dans leur ampleur, aucun plan de transport ne pourra être préalablement annoncé. En revanche, le trafic du réseau et l'information seront actualisées en permanence en privilégiant les supports dynamiques. Le personnel de l'entreprise sera présent autant que possible sur le terrain aux endroits stratégiques pour guider et informer la clientèle.





CHAPITRE 4

QUALITÉ DE SERVICE



Sommaire

CHAPITRE 4 : QUALITÉ DE SERVICE

Partie 1 • Engagements et critères de qualité	136
--	------------

Partie 2 • Système de vérification des critères de qualité	137
---	------------

1 • Service de référence	137
2 • Niveau d'exigence	137
3 • Système de malus	138
4 • Type et méthode de mesure	138
4.1 • Mesures conjointes	138
4.2 • Mesures internes	138
4.3 • Mesures externes	139
5 • Fréquence des mesures	139
5.1 • Mesure exhaustive et permanente	139
5.2 • Mesure par échantillonnage	139

Partie 3 • Mise en œuvre de la démarche qualité	141
--	------------

1 • Délais de mise en œuvre	141
2 • Pilotage de la démarche qualité	141
3 • Outils de mesures complémentaires	141

Partie 4 • Référentiel qualité	142
---------------------------------------	------------

1 • Lignes régulières urbaines et périurbaines	142
2 • Lignes scolaires	143

PARTIE 1

Engagements et critères
de qualité

La démarche d'évaluation de la qualité de service que propose Keolis reprend les orientations fixées par le cahier des charges.

Keolis a retenu quatre grands engagements qualité pour tous les services réguliers qui composent le réseau Linéad :

- ✿ un réseau ponctuel,
- ✿ un réseau fiable,
- ✿ un réseau propre,
- ✿ un réseau accueillant et à l'écoute.

Afin de prendre en compte les spécificités de chaque type de service, Keolis propose de différencier les critères qualité et le système de mesure qui s'appliqueront :

- ✿ aux lignes régulières urbaines et périurbaines d'une part,
- ✿ aux lignes scolaires, d'autre part.

Keolis propose de décliner les 4 grands engagements en 13 critères qualité pour les lignes régulières et 8 critères qualité pour les lignes scolaires.

Engagements	Critères	Lignes régulières	Lignes scolaires
Un réseau ponctuel	1. Fiabilité de l'itinéraire	×	
	2. Ponctualité	×	×
Un réseau fiable	3. Sûreté du voyage	×	
	4. Sécurité du voyage	×	×
	5. Continuité de service	×	×
Un réseau propre	6. Identité du réseau	×	
	7. Propreté intérieur des véhicules	×	×
	8. Propreté extérieur des véhicules	×	×
	9. Accueil des conducteurs	×	
Un réseau accueillant et à l'écoute	10. Accueil en agence	×	
	11. Disponibilité et fiabilité de l'information	×	×
	12. Information en situation perturbée	×	×
	13. Traitement des réclamations	×	×

PARTIE 2

Système de vérification des critères de qualité

Chaque critère qualité se caractérise par :

- ✿ un service de référence promis aux clients : c'est le « service idéal »,
- ✿ le niveau d'exigence minimum défini par un objectif quantitatif,
- ✿ le type de mesure envisagée : interne, externe ou conjointe,
- ✿ la méthode de mesure et les outils utilisés pour collecter les données,
- ✿ le nombre de mesures à effectuer par an,
- ✿ un montant de malus exprimé en euros en fonction des résultats annuels.

1 - SERVICE DE RÉFÉRENCE

Le service de référence correspondant à un critère qualité peut se décomposer en plusieurs items à mesurer ; par exemple, le critère « accueil des conducteurs » se décompose en sept items différents.

Le service de référence ou les items sont exprimés le plus concrètement possible. Néanmoins, certains d'entre eux devront faire l'objet de précisions pour mettre au point les grilles d'évaluation et déterminer concrètement les conditions de réalisation des évaluations. Par exemple, pour mettre au point la grille de mesure des critères de « propreté intérieure ou extérieure », il faudra préalablement identifier les modules ou compartiment du véhicule à observer ou encore la distance à laquelle la propreté devra être évaluée, en prenant en compte une vision client et non une vision d'expert.

Enfin, lorsqu'un critère fait l'objet de plusieurs items, le calcul de conformité devra être clairement formalisé et partagé entre l'Agglomération et le délégataire. Par exemple, pour déterminer le niveau de conformité du critère « accueil des conducteurs » l'Agglomération et Keolis Drouais devront définir le poids de chaque item observé dans la formule de calcul de conformité qui détermine l'atteinte ou non du niveau d'exigence.

2 - NIVEAU D'EXIGENCE

Le niveau d'exigence exprime l'objectif minimum à atteindre pour chaque critère. C'est le résultat entre le nombre d'observations conformes au service de référence d'un critère ou d'un item et le nombre total d'observations pour ce critère. Il est exprimé en pourcentage.

Keolis propose des niveaux d'exigence plus élevés que ceux généralement imposés ou préconisés par les référentiels NF Services. Par exemple pour le critère « disponibilité et fiabilité de l'information », Keolis propose un niveau d'exigence de 95 % contre 70 % dans le règlement AFNOR NF281.

Pour les critères de respect
de la charte graphique
et de traitement
des réclamations, Keolis
propose un niveau
d'exigence de 100 %.



3 - SYSTÈME DE MALUS

Keolis propose de fixer un montant de malus de 2 000 euros en cas de non atteinte du niveau d'exigence annuel pour chaque critère qualité des deux référentiels : lignes régulières et lignes scolaires.

Les résultats des mesures seront compilés une fois par an pour déterminer l'application des éventuels malus, soit un risque total de 26 000 euros pour les lignes régulières est de 16 000 euros pour les lignes scolaires.

Le bilan sera présenté lors des comités techniques que Keolis propose de mettre en place conjointement avec l'Agglomération.



4 - TYPE ET MÉTHODE DE MESURE

Keolis propose trois méthodes de mesures permettant de minimiser le coût des opérations de contrôle, tout en préservant l'objectivité et l'indépendance des résultats.

4.1 - MESURES CONJOINTES

La mesure conjointe consistera à réaliser les contrôles en présence d'un représentant de l'Agglomération et d'un représentant du délégataire. Les dates des contrôles seront fixées par l'Agglo du Pays de Dreux.

4.2 - MESURES INTERNES

Lorsque les données permettant d'évaluer un critère qualité font l'objet d'un enregistrement par une application ou un logiciel existant ou lorsqu'elles ne peuvent pas faire l'objet d'une mesure externe ou conjointe, Keolis propose que la mesure soit réalisée en interne.

C'est le cas par exemple de la ponctualité et de la fiabilité des itinéraires qui pourront être mesurées à partir des données du SAEIV. Les données issues du système billettique serviront à mesurer le taux de contrôle.

En l'absence d'outils dédiés, Keolis utilisera des grilles de contrôles internes, validées au préalable par l'Agglomération.

Pour faciliter l'administration et garantir la traçabilité, Keolis utilisera l'application Kizeo. Cet outil entièrement paramétrable, installé sur tablette ou Smartphone permettra :

- de standardiser les trames d'audit,
- de recueillir une information enrichie grâce à ses fonctionnalités comme la géolocalisation, les champs obligatoires, les photos, la signature électronique,
- de gagner en efficacité sur la remontée d'information.

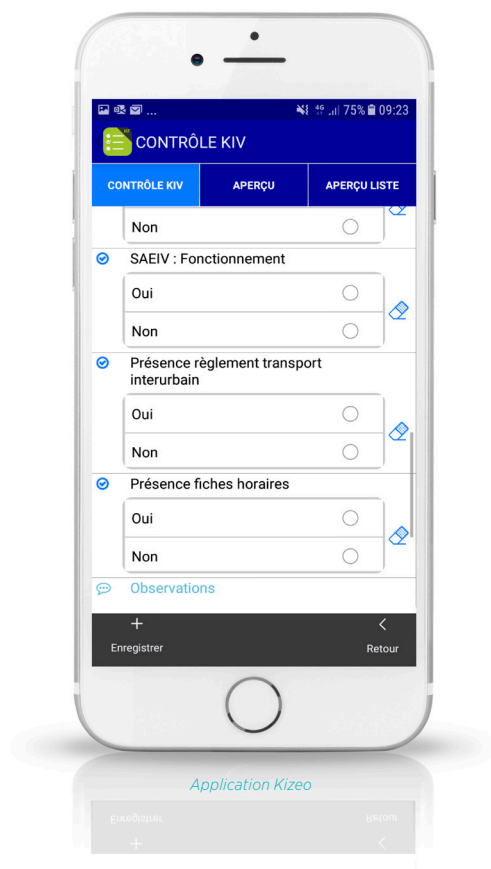
4.3 - MESURES EXTERNES

Pour évaluer les critères relatifs au parcours client (accueil des conducteurs, accueil en agence, disponibilité et fiabilité de l'information), l'approche « client mystère » reste la méthode la plus objective et la plus simple à mettre en œuvre.

En revanche, ce type de mesure ne peut être réalisé que par un cabinet d'étude spécialisé.

Pour garantir une parfaite indépendance des vérifications, Keolis propose de laisser l'Agglo du Pays de Dreux choisir le cabinet d'études.

L'offre de Keolis ne prévoit pas le chiffrage des mesures externes.



5 - FRÉQUENCE DES MESURES

Pour refléter le plus fidèlement possible la qualité du service, Keolis propose deux fréquences de mesures :

5.1 - MESURE EXHAUSTIVE ET PERMANENTE

Lorsque le système de recueil permet d'accéder facilement à l'ensemble des données, la mesure peut être exhaustive ; c'est le cas par exemple du nombre d'accrochages par million de kilomètres parcourus.

En revanche, pour mesurer la ponctualité, l'outil SAEIV ne pourra pas être utilisé de manière exhaustive. Les informations qu'il remonte peuvent comporter de 10 à 15 % d'imprécisions notamment sur les localisations exactes. Pour analyser correctement la ponctualité à partir du SAEIV, il sera nécessaire d'exclure certaines données manifestement fausses et de requalifier les bornes de calcul de la ponctualité de +15 secondes pour tenir compte des dérives des remontées.

5.2 - MESURE PAR ÉCHANTILLONNAGE

Lorsque la méthode de recueil ne peut pas être permanente, la mesure sera réalisée à partir d'un échantillon de données à répartir sur l'année ou sur une période spécifique.

Keolis propose des échantillons de 60 à 120 observations en fonction des critères.

Pour chaque critère, l'Agglomération et le délégataire devront mettre au point les règles d'échantillonnage :

- ✿ quotas d'observations par mois, par types de jours, par tranches horaires, par zones géographiques : par exemple, les enquêtes en client mystère, cibleront des journées préalablement identifiées et réparties sur l'année afin de rechercher une certaine représentativité,
- ✿ cas d'exclusions des mesures : les données extraites du SAEIV seront échantillonnées hors des périodes de déviations ou perturbations majeures du réseau. La mesure de propreté des véhicules ne pourra pas avoir lieu pendant des périodes de gel ou de neige.



PARTIE 3

Mise en œuvre de la démarche qualité

1 - DÉLAIS DE MISE EN ŒUVRE

Keolis préconise d'introduire les mesures qualité au plus tôt à partir de janvier 2022, le temps de stabiliser l'offre de transport lancée en juillet et septembre 2021 ; le temps également de mettre au point les référentiels, les méthodes d'échantillonnage et de calcul de conformité pour chaque critère.

2 - PILOTAGE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Afin d'être totalement transparent sur le système de mesures mais aussi pour s'assurer d'avoir un système réactif, Keolis propose d'intégrer ce thème à l'ordre du jour des comités techniques qu'elle souhaite mettre en place avec l'Agglomération. Ces échanges permettront de planifier les temps nécessaires à l'analyse, l'action et l'information. Ils serviront à vérifier que le système qualité est pertinent et bien tenu. La responsable QHSE supervisera la démarche qualité pour Keolis Drouais.

	Chaque mois	Chaque année
Agglomération	✱ Présenter les résultats et les actions engagées. ✱ Valider les résultats présentés. ✱ Échanger sur les points de fragilité, le suivi des situations inacceptables.	✱ Présenter les bilans des plans de progrès. ✱ Valider les éventuels malus. ✱ Proposer des évolutions du système, des mesures et des indicateurs.
Délégataire	✱ Analyser les résultats. ✱ Déclencher les actions correctives. ✱ Vérifier l'avancée des plans d'actions. ✱ Évaluer l'efficacité des actions correctives.	✱ Faire le bilan des plans de progrès. ✱ Construire les axes d'améliorations de l'année N+1 et les budgets associés.

3 - OUTILS DE MESURES COMPLÉMENTAIRES

Dans le cadre des actions visant à mieux appréhender les attentes des clients mais aussi pour vérifier la pertinence du référentiel qualité et la validité du système de mesure, Keolis prévoit :

- ✱ la réalisation d'une enquête de satisfaction,
- ✱ la mise en place d'un outil de mesure de la satisfaction « à chaud » dans l'agence commerciale et les bus,
- ✱ l'application Kollect pour recueillir les avis et commentaires des clients en flashant des QR-Codes disposés aux arrêts et dans les véhicules.

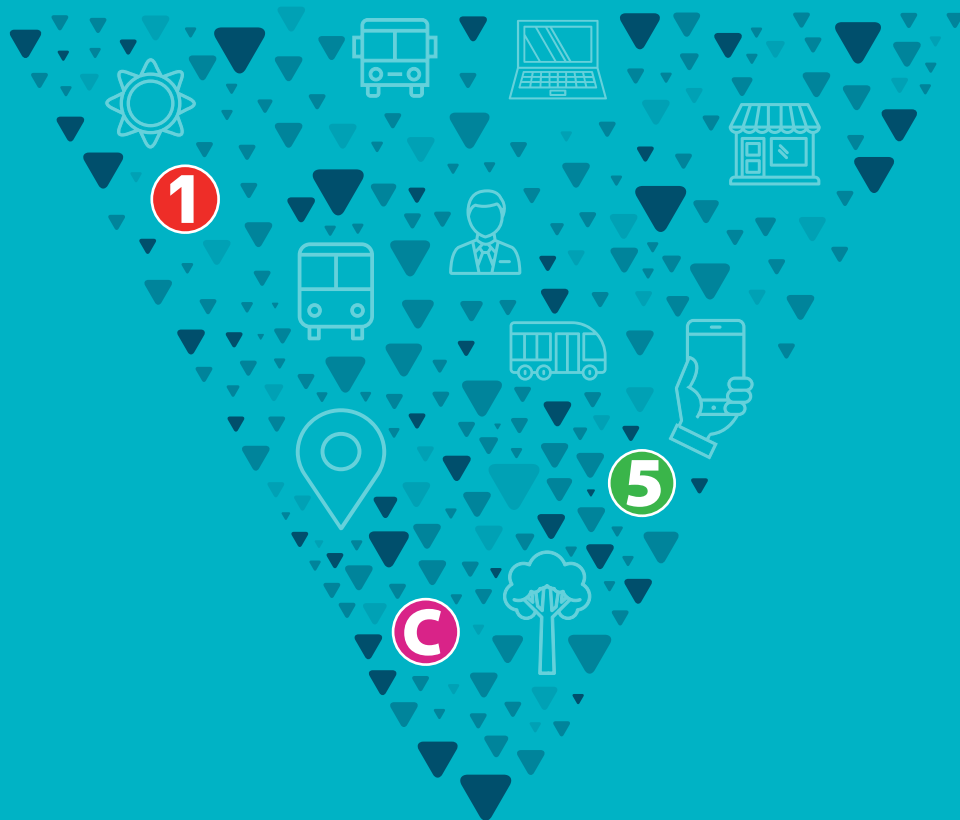
Référentiel qualité

1 - LIGNES RÉGULIÈRES URBAINES ET PÉRIURBAINES

ENGAGEMENT	CRITÈRES	SERVICE DE RÉFÉRENCE	NIVEAU D'EXIGENCE	TYPE DE MESURE	MÉTHODE DE MESURE	MESURES ANNUELLES	MALUS	REMARQUE
 RÉSEAU PONCTUEL	Fiabilité de l'itinéraire	Respect des itinéraires de lignes dans leur intégralité	95 %	Interne	Données SAEIV	120	2 000 €	Au moins 20 % des mesures de 7h-9h et de 16h-19h
	Ponctualité	Le bus arrive à l'arrêt entre H-1 min et H+4 min de 7h-9h et de 16h-19h ; entre H-1 min et H+2 min le reste de la journée	85 %	Interne	Données SAEIV	120	2 000 €	Au moins 20 % des mesures de 7h-9h et de 16h-19h
 RÉSEAU FIABLE	Sûreté	Des managers sont présents sur le réseau et vérifient les titres de transports	Plus de 1 % des voyages billettiques contrôlés	Interne	Données billettique	Exhaustive	2 000 €	Au moins 20 % des mesures de 7h-9h et de 16h-19h
	Sécurité	Les voyages sont sûrs avec un faible taux d'accident toute responsabilité confondue	Moins de 35 accrochages pour 1 000 000 kms	Interne	Données Keorisk	Exhaustive	2 000 €	
	Continuité du service	La continuité du service est assurée	Moins de 3 pannes rouges pour 10 000 kms	Interne	Signalements exploitation	Exhaustive	2 000 €	Les pannes rouges impactent le service commercial
 RÉSEAU PROPRE	Identité Linéad	Les véhicules sont conformes à la livrée prévue par la charte graphique	100 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	
	Propreté intérieure des véhicules	- Sol propre : pas de tâche, pas de tapis déchiré - Sièges sans tâche ni accroc - Garnitures sans graffiti - Pas d'odeur inconfortante	95 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	Sauf température inférieure à 5°C, neige, verglas, précipitations abondantes, travaux
	Propreté extérieure des véhicules	- Absence d'impact sur la carrosserie - Peinture en bon état - Carrosserie propre	90 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	
 RÉSEAU ACCUEILLANT ET À L'ÉCOUTE	Accueil des conducteurs	- Les conducteurs titulaires portent l'uniforme Linéad - Les conducteurs remplaçants portent une chemise Linéad et une cravate - Les conducteurs accueillent en regardant les clients et en vérifiant les validations - Aucun objet personnel n'est présent au poste de conduite - Le niveau des appareils sonores n'est pas audible par les clients - Les conducteurs répondent aux questions ou orientent vers l'agence commerciale - Les conducteurs respectent le code la route	90 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	
	Accueil en agence	- L'agence commerciale est ouverte pendant les horaires affichés - Le personnel est disponible et courtois - Le personnel porte la tenue Linéad - Les réponses fournies sont correctes - L'agence commerciale est propre - Au téléphone les appels sont pris en charge ou à défaut un message d'accueil est diffusé	95 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	
	Disponibilité et fiabilité de l'information	- Aux arrêts les indices et les directions des lignes sont lisibles et valides - Aux arrêts les fiches horaires sont lisibles et à jour - En agence commerciale le guide du voyageur est disponible et à jour - À bord des véhicules les indications de la girouette sont lisibles et valides - À bord des véhicules le plan, les tarifs, le règlement, sont affichés et à jour - Sur le site Internet les informations sur le réseau sont disponibles et à jour	95 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	Pas de mesure 10 jours avant un changement d'horaires
	Information en situation perturbée	Une information précisant les dates et les impacts d'une perturbation est diffusée sur le site Internet, en agence et aux arrêts au plus tard 24 h avant le début	95 %	Interne	Date des infos trafic	Exhaustive	2 000 €	Sous réserve d'une information reçue au moins 72 h avant
	Traitement des réclamations	Les demandes écrites ou téléphoniques des clients bénéficient d'une réponse personnalisée dans les 10 jours à compter de la réception de la demande. Dans le cas de demandes nécessitant des investigations, un courrier d'attente est envoyé dans les 5 jours et la réponse définitive et argumentée est envoyée dans les 20 jours suivant la réception de la demande.	100 %	Interne	Base de données réclamations	Exhaustive	2 000 €	

2 - LIGNES SCOLAIRES

ENGAGEMENT	CRITÈRES	SERVICE DE RÉFÉRENCE	NIVEAU D'EXIGENCE	TYPE DE MESURE	MÉTHODE DE MESURE	MESURES ANNUELLES	MALUS	REMARQUE
 RÉSEAU PONCTUEL	Ponctualité	Le car arrive à l'établissement scolaire entre H-1 min et H+4 min	85 %	Interne	Données SAEIV	120	2 000 €	
	Sécurité	Les voyages sont sûrs avec un faible taux d'accident toute responsabilité confondue	Moins de 35 accrochages pour 1 000 000 kms	Interne	Données Keorisk	Exhaustive	2 000 €	
 RÉSEAU FIABLE	Continuité du service	La continuité du service est assurée	Moins de 3 pannes rouges pour 10 000 kms	Interne	Signalements exploitation	Exhaustive	2 000 €	Les pannes rouges impactent le service commercial
	Propreté intérieure des véhicules	- Sol propre : pas de tâche, pas de tapis déchiré - Sièges sans tâche ni accroc - Garnitures sans graffiti - Pas d'odeur inconfortable	95 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	Sauf température inférieure à 5°C, neige, verglas, précipitations abondantes, travaux
 RÉSEAU PROPRE	Propreté extérieure des véhicules	- Absence d'impact sur la carrosserie - Peinture en bon état - Carrosserie propre	90 %	Conjointe	Contrôles à la sortie du dépôt avant 8h30	Exhaustive	2 000 €	
 RÉSEAU ACCUEILLANT ET À L'ÉCOUTE	Disponibilité et fiabilité de l'information	- À bord des véhicules les indications de la girouette sont lisibles et valides - Sur le site Internet les informations sur le réseau sont disponibles et à jour	95 %	Externe	Client mystère	60	2 000 €	Pas de mesure 10 jours avant un changement d'horaires
	Information en situation perturbée	Une information précisant les dates et les impacts d'une perturbation est diffusée sur le site Internet	95 %	Interne	Date des infos trafic	Exhaustive	2 000 €	Sous réserve d'une information reçue au moins 72 h avant
	Traitement des réclamations	Les demandes écrites ou téléphoniques des clients bénéficient d'une réponse personnalisée dans les 10 jours à compter de la réception de la demande. Dans le cas de demandes nécessitant des investigations, un courrier d'attente est envoyé dans les 5 jours et la réponse définitive et argumentée est envoyée dans les 20 jours suivant la réception de la demande.	100 %	Interne	Base de données réclamations	Exhaustive	2 000 €	



CHAPITRE 5

PLAN D' ACTIONS MARKETING ET COMMUNICATION



Sommaire

CHAPITRE 5 : PLAN D'ACTIONS MARKETING ET COMMUNICATION

Partie 1 • Uniformiser l'identité commerciale148

- 1 • Capitaliser sur l'identité du réseau148
- 2 • Harmoniser la livrée des véhicules148
- 3 • Généraliser l'uniforme Linéad150
- 4 • Définir les territoires de communication151
 - 4.1 • Discours institutionnel porté par l'Agglo du Pays de Dreux. 151
 - 4.2 • Discours commercial porté par Keolis Drouais. 152



Partie 2 • Unifier la politique tarifaire153

- 1 • Étendre la tarification urbaine à tout le réseau153
- 2 • Rapprocher la tarification jeune de la tarification scolaire.153
- 3 • Abandonner les tarifs devenus obsolètes ou inadaptés.154
 - 3.1 • Supprimer les tarifs 10+1, 20+1 et 30+1 154
 - 3.2 • Supprimer le ticket groupe. 154



Partie 3 • Simplifier l'achat des titres de transport155

- 1 • Distribuer massivement le ticket rechargeable155
- 2 • Maintenir le paiement sans contact à bord des véhicules155
- 3 • Proposer la vente en ligne de toute la gamme tarifaire156
- 4 • Installer un distributeur automatique de titres (DAT)156
- 5 • Remplacer la vente de tickets TAD par le post paiement157

- 6 • Simplifier la gestion des justificatifs157
- 7 • Renoncer aux relais dépositaires158



Partie 4 • Humaniser le service159

- 1 • Transformer l'agence commerciale
en espace de conseil159
 - 1.1 • Adapter les horaires d'ouverture 159
 - 1.2 • Proposer le conseil sur rendez-vous 159
 - 1.3 • Proposer les services complémentaires du réseau. 160
 - 1.4 • Être une vitrine de toutes les mobilités 160
 - 1.5 • Offrir un accueil irréprochable 160
- 2 • S'appuyer sur les prescripteurs locaux 161
- 3 • Placer les conducteurs au cœur du service 162



Partie 5 • Promouvoir le réseau pour développer la fréquentation.163

- 1 • Lancer le nouveau réseau163
 - 1.1 • Réunions publiques d'information 163
 - 1.2 • Diffusion massive de l'information 163
 - 1.3 • Campagne de communication grand public 163
 - 1.4 • Communication institutionnelle 164
 - 1.5 • Communication interne 165
- 2 • Promouvoir le commerce de centre-ville.165
- 3 • Faire connaître Linéad lors des grands événements. . .166
- 4 • Déployer des campagnes de communication
régulières166
- 5 • Industrialiser la gestion de la relation commerciale . .166
 - 5.1 • Module CRM (Customer Relationship Management) ... 167
 - 5.3 • Module de gestion de la fraude 167
- 6 • Toucher les nouveaux habitants167
- 7 • Être présent dans les lieux de vie168

Partie 6 • Connaître les attentes des clients169

- 1 • Mener une enquête de satisfaction.....169
- 2 • Mesurer la satisfaction « à chaud ».....169
- 3 • Encourager l'expression des clients169
- 4 • Prendre en charge les réclamations170
- 5 • Adapter l'offre et les services en permanence170
 - 5.1 • Responsable marketing spécialiste de l'offre..... 170
 - 5.2 • Logiciel d'optimisation des circuits scolaires..... 170
 - 5.3 • Programme d'études rationalisé 171

Partie 7 • Généraliser l'information dynamique et digitale 172

- 1 • Préserver et enrichir le site internet173
- 2 • Publier l'information sur Google Maps.....173
- 3 • Étendre le service d'alerte par SMS174
- 4 • Généraliser l'information horaire en temps réel.....174
- 5 • Équiper la gare routière d'écrans d'information.....174

Partie 8 • Préserver l'informatique statique : fil d'Ariane du parcours client175

- 1 • Conserver la collection des guides.....175
 - 1.1 • Guide Voyageur..... 175
 - 1.2 • Guide Transport à la demande..... 175
 - 1.3 • Plan du réseau..... 176
- 2 • Compléter l'information aux points d'arrêts176
 - 2.1 • Agrandir les cadres d'information..... 176
 - 2.2 • Simplifier la fiche horaires 176
 - 2.3 • Mettre aux normes d'accessibilité la signalétique..... 177
 - 2.4 • Expérimenter l'Information de jalonnement 177
- 3 • Actualiser l'information à bord des véhicules.....178
- 4 • Digitaliser l'information des lignes scolaires.....178

PARTIE 1

Uniformiser l'identité commerciale

1 - CAPITALISER SUR L'IDENTITÉ DU RÉSEAU

L'identité de la marque Linéad a été revue en 2016 avec la création d'un nouveau logo reprenant les couleurs de l'Agglomération et accompagné de la base line « L'Agglo vous transporte ».

À cette occasion, l'ensemble de la charte graphique associée à la marque a été revue en s'inspirant des codes graphiques de l'Agglomération. Elle a été déclinée sur tous les supports et notamment les véhicules, les points d'arrêts, les documents d'information.

La marque Linéad bénéficie d'une bonne notoriété et elle est bien associée à l'Agglo du Pays de Dreux.

Les composants fondamentaux de la charte graphique actuelle (typographie, gamme de couleurs, logos, pattern) seront conservés pour préserver l'homothétie avec la charte de l'Agglomération.

Keolis propose de capitaliser sur la marque Linéad pour identifier et unifier tous les services de mobilité de l'Agglomération. ”

2 - HARMONISER LA LIVRÉE DES VÉHICULES

L'identité commerciale est portée en grande partie par les véhicules et leur livrée.

Comme demandé dans le document d'orientations, Keolis propose de décliner l'identité Linéad en fonction des particularités de chaque type de service. Sur cette base, on peut distinguer deux groupes.

Le premier groupe rassemble les services tous publics :

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

Il constitue l'armature du réseau. Il sera opéré par Keolis Drouais avec des véhicules dédiés de type bus urbain, Low Entry et minibus proposant un niveau de service homogène.

Le second groupe contient les services à vocation scolaire :

- ✿ les lignes école maternelle et primaire,
- ✿ les lignes collège,
- ✿ les lignes lycée.

Il réunit des services qui, bien qu'ouverts à tous les voyageurs, présentent des caractéristiques très différentes du groupe 1 :

- ✿ ils circulent uniquement en période scolaire,
- ✿ leur destination est centrée sur un établissement scolaire,
- ✿ ils sont exploités exclusivement avec des autocars dont une partie sera dédiée et une autre proviendra du réemploi du parc des AOT limitrophes (voir PPI).

100 % des véhicules affectés aux services du groupe 1 arboreront l'identité commerciale Linéad sur la base de véhicules gris métallisé. ”

Compte tenu de cette typologie, Keolis propose de décliner l'identité Linéad de deux manières :

Pour les véhicules du groupe 1 :

- ✱ peinture carrosserie gris métallisé,
- ✱ livrée Linéad conforme à la charte graphique du cahier des charges.

Pour les véhicules du groupe 2 :

- ✱ peinture carrosserie blanche,
- ✱ livrée Linéad adaptée aux caractéristiques techniques des autocars.

Keolis préconise de conserver une base de peinture blanche pour marquer la différence de service, faciliter l'entretien de la carrosserie, réduire les coûts de mise en peinture et améliorer la visibilité des autocars la nuit.

Keolis proposera à l'Agglomération des déclinaisons graphiques de la livrée Linéad, afin de l'adapter aux spécificités des autocars.

100 % des autocars dédiés aux services de l'Agglomération (sans réemploi) seront équipés de la livrée Linéad. 



Les autocars mutualisés avec une autre AOT seront équipés d'une livrée allégée (en contrepartie d'une redevance d'usage), composée du logo de l'Agglomération et du logo du réseau.

 Cliquez ici pour consulter l'annexe 17 PPI. Mémoire 3 

 Cliquez ici pour consulter Note contractuelle à l'appui du projet de contrat Pièce 1 



Proposition de livrée pour les autocars scolaires dédiés aux lignes de l'Agglomération

3 - GÉNÉRALISER L'UNIFORME LINÉAD

Actuellement, tous les collaborateurs de Keolis Drouais (conducteurs, chargés de clientèle, agent de maitrise, encadrement) sont dotés d'une tenue complète portant une broderie du logo Linéad.

La tenue se compose d'un lot de chemises manches longues et courtes, de pantalons ou jupes, de pulls ou gilets, d'une parka, d'une écharpe, d'un blouson, de cravates, de chaussures et d'une ceinture. À cela s'ajoute des accessoires professionnels tels qu'une sacoche adaptée aux caisses à monnaie, un monnayeur, un gilet haute visibilité, un parapluie, etc.

Imposée et normalisée depuis 2016, la tenue est devenue un vecteur d'identité qui renforce le sentiment d'appartenance à l'entreprise et au territoire.

Tous les nouveaux collaborateurs de Keolis Drouais seront dotés d'une tenue professionnelle Linéad (personnel de structure et conducteurs).

Les conducteurs affectés aux lignes à vocation scolaire (sous-traitance) n'auront pas de tenue professionnelle. Ils devront néanmoins respecter une charte d'habillement qui définit le type de vêtements autorisés et proscrits, ainsi que des règles sur l'hygiène et l'apparence générale.

Tous les conducteurs affectés aux lignes périurbaines et au Transport à la demande porteront une tenue complète. //



4 - DÉFINIR LES TERRITOIRES DE COMMUNICATION

La marque Linéad est incarnée à la fois par le discours institutionnel porté par l'Agglo du Pays de Dreux et par la communication commerciale animée par Keolis. Ce partage des rôles se traduira par un plan de communication respectant les prérogatives de la collectivité.



1 - Dimension institutionnelle de la marque Linéad :

politique transport, accessibilité, investissements, PDU

2 - Dimension commerciale de la marque Linéad :

information voyageur, promotion commerciale du réseau

3 - Dimension partagée :

sécurité, civisme, citoyenneté

4.1 - DISCOURS INSTITUTIONNEL PORTÉ PAR L'AGGLO DU PAYS DE DREUX

En tant qu'autorité organisatrice des transports, l'Agglo du Pays de Dreux est pleinement légitime pour s'exprimer notamment sur :

- ✱ la politique générale de déplacements qu'elle mène sur son territoire,
- ✱ les actions réalisées en faveur du développement de nouveaux services,
- ✱ les choix en matière d'investissements ou de renouvellements de matériels,
- ✱ les arbitrages en matière de politique tarifaire.

Keolis entend respecter scrupuleusement ces prérogatives en consacrant sa mission de communication au service de l'action de l'Agglomération. En cas de doute dans la conduite à tenir, Keolis se rapprochera de la collectivité pour définir conjointement la stratégie et le discours à adopter.

Pour permettre à l'Agglomération de déployer ses campagnes de communication institutionnelle, Keolis s'engage, avec son prestataire chargé de la régie publicitaire, à réserver gratuitement les emplacements publicitaires des autobus (arrière) 4 semaines par an.

4.2 - DISCOURS COMMERCIAL PORTÉ PAR KEOLIS DROUAI

La communication commerciale s'adresse plus particulièrement au client voyageur. Elle a pour principal objectif de développer une image attractive du réseau pour augmenter ses performances en termes de trafic et de recettes. En tant qu'opérateur du réseau, Keolis Drouais aura en charge l'animation de la marque Linéad et s'engage à signer l'ensemble des messages et des supports de communication en utilisant le logo et la charte graphique associée.

Keolis s'appuiera sur les réunions de travail périodiques pour présenter les actions de communication en faveur du réseau. Ce processus d'information transparent permettra de coordonner et de valider la stratégie globale de communication.



PARTIE 2

Unifier la politique tarifaire

Keolis a pris en considération la volonté de l'Agglomération de préserver la gamme tarifaire actuelle en particulier sur les tarifs réservés aux jeunes. Les propositions d'adaptations n'affectent donc pas la structure de la grille. Elles permettront de répondre simplement aux objectifs fixés par l'Agglomération :

- ✳ recoudre les frontières entre les différents réseaux,
- ✳ dynamiser la fréquentation du service.

1 - ÉTENDRE LA TARIFICATION URBAINE À TOUT LE RÉSEAU

L'expérience menée sur la ligne 6 a démontré que la tarification était un élément essentiel pour créer un « effet de réseau » et fédérer le territoire. Keolis propose d'étendre la tarification Linéad à toutes les lignes du réseau. Associée à l'extension du système billettique, elle permettra d'unifier l'offre en généralisant les possibilités de correspondances et d'intermodalité.

Dans les lignes scolaires ouvertes aux voyageurs commerciaux, la faible proportion de clients occasionnels ne justifie pas de proposer la vente à bord. Un tel service induirait des coûts supplémentaires tels que l'installation de monnayeurs, la gestion des dotations de caisses, des stocks et des réassorts.

En revanche, la généralisation de la billettique, nécessaire pour ne pas créer une double billetterie (papier versus billettique) permettra aux voyageurs « commerciaux » qui souhaiteraient emprunter une ligne scolaire, de se procurer préalablement un ticket rechargeable puis d'acheter un titre parmi 1, 2, 10, 20 ou 30 voyages pour le valider dans un autocar.

Keolis préconise de ne pas autoriser le transport de voyageurs commerciaux sur les lignes transportant des écoliers. //



2 - RAPPROCHER LA TARIFICATION JEUNE DE LA TARIFICATION SCOLAIRE

La création du « Pass Linéad Plus » en 2016 a permis d'atténuer en partie les « coutures » qui existaient entre l'offre scolaire et les lignes régulières. Le succès de cette expérimentation a mis en lumière l'existence d'un véritable besoin de mobilité que le supplément de tarif de 15 euros ne freine pas.

Keolis préconise de transformer le critère de scolarisation en critère d'âge, à l'instar de la gamme tarifaire urbaine, sans pour autant changer les tarifs :

- ✳ le tarif de 50 euros pour les primaires et maternelles deviendrait ainsi le tarif « moins de 11 ans »,
- ✳ le tarif de 177,60 euros attribué aux collégiens et lycéens s'effacerait au profit de son équivalent urbain réservé aux moins de 18 ans.

Keolis propose d'unifier les gammes tarifaires pour permettre aux clients d'emprunter indifféremment toutes les lignes du réseau, sans surcoût. //

La nouvelle gamme tarifaire serait alors la suivante :

	- de 11 ans	- de 18 ans	- de 28 ans	+ de 28 ans	+ de 60 ans
Forfait 1 an	50,00 €	177,60 €	181,20 €	282,00 €	142,80 €
Forfait 31 jours	Néant	Néant	26,00 €	31,00 €	16,00 €

La validité des abonnements moins de 11 ans et moins de 18 ans ne sera plus glissante. Elle s'alignera sur celles des cartes scolaires actuelles soit une validité de date à date du 1^{er} septembre au 31 août.

En cas de levée de l'option 5 « billettique », tous les clients disposeront d'un Pass Linéad valable dans toutes les lignes du réseau.



3 - ABANDONNER LES TARIFS DEVENUS OBSOLÈTES OU INADAPTÉS

3.1 - SUPPRIMER LES TARIFS 10+1, 20+1 ET 30+1

Avec moins de 10 ventes par an, ces produits censés favoriser l'achat du Pass Linéad par rapport au ticket rechargeable n'ont pas trouvé leur public.

Pour simplifier la présentation de la gamme tarifaire, Keolis propose de cesser leur commercialisation.

3.2 - SUPPRIMER LE TICKET GROUPE

Le ticket groupe permet à dix personnes de voyager ensemble avec un seul ticket. Son prix est identique à celui d'un ticket de 10 voyages (12,50 euros).

Ce produit a été conçu initialement pour pallier aux contraintes techniques de l'ancien système billettique et éviter dix validations successives d'un ticket de 10 voyages.

Le nouveau système billettique a permis de simplifier le multi compostage puisqu'il suffit de présenter un ticket de 10 voyages deux fois de suite dans le valideur puis de sélectionner le nombre de personnes voyageant ensemble sur l'écran tactile de l'appareil.

Vendu à moins de 500 unités par an, le ticket « groupe » n'a plus de raison d'exister. Keolis propose de cesser sa commercialisation.

PARTIE 3

Simplifier l'achat des titres de transport

1 - DISTRIBUER MASSIVEMENT LE TICKET RECHARGEABLE

Actuellement, le ticket rechargeable est toujours vendu pré chargé d'un capital de 10, 20 ou 30 voyages. Cela lui donne une valeur faciale et limite sa diffusion aux clients qui connaissent le produit et qui achètent le support la première fois en se rendant à l'agence commerciale ou chez un dépositaire.

Keolis propose de diffuser gratuitement et en grand nombre le support physique du ticket rechargeable, sans produit pré encodé.

L'objectif est de « mettre dans la poche » de tous les habitants, une carte Linéad pouvant être rechargée avec les titres non nominatifs de la gamme tarifaire : 1, 2, 10, 20 ou 30 voyages.

Le rechargement sera possible depuis :

- ✳ l'agence commerciale,
- ✳ le site linead.fr,
- ✳ le distributeur automatique de titres.

Pour le lancement de cette opération, Keolis réalisera une distribution toutes boîtes aux lettres dans les communes desservies par une ligne régulière (sous réserve d'équipement billettique des lignes périurbaines).

En fonctionnement courant, Keolis installera des displays pour distribuer le ticket rechargeable dans les hôtels, les commerces, les services publics, les gares, etc.

Le ticket rechargeable sera également envoyé par courrier sur simple demande.

En cas de levée de l'option billettique pour l'équipement des lignes périurbaines, la diffusion sera étendue aux communes traversées.

2 - MAINTENIR LE PAIEMENT SANS CONTACT À BORD DES VÉHICULES

Le lancement expérimental du paiement sans contact a rapidement montré toute sa pertinence. Cette technologie que l'on pensait réservée aux très grands réseaux est aujourd'hui accessible à tous.

Après seulement trois mois de fonctionnement, il représente déjà 15 % des transactions de ventes à bord.

L'augmentation sensible du prix du ticket 1 voyage, ajouté à la vente du ticket 2 voyages et le lancement du paiement par carte sans contact ont permis de réduire de 25 % les transactions effectuées par les conducteurs.

Keolis souhaite poursuivre ce mouvement qui permet de mieux servir les clients et à terme, d'améliorer la vitesse commerciale du réseau.



Keolis propose de simplifier
les conditions d'accès
et d'achat des titres
de transport en s'appuyant
sur les innovations
billettiques. 



3 - PROPOSER LA VENTE EN LIGNE DE TOUTE LA GAMME TARIFAIRE

La boutique en ligne actuellement en service permet aux clients de recharger un Pass Linéad ou un ticket, préalablement achetés à l'agence commerciale.

Pour simplifier au maximum les formalités de vente et l'accès au réseau mais aussi pour faciliter la vente des abonnements des 6 000 élèves transportés sur les lignes scolaires, Keolis mettra en place un dispositif complet de vente en ligne via le site linead.fr. L'outil disposera de fonctionnalités et d'un niveau d'ergonomie au moins égal à celui proposé par l'Agglomération pour la gestion des ventes de cartes scolaires.

Grâce à ce module, tous les titres de la gamme tarifaire pourront être souscrits et payés à distance par carte bancaire ou pour certains forfaits, par prélèvements mensuels, y compris pour une première souscription et même pour un titre nécessitant la fourniture de justificatifs d'ayant-droit.

Une fois les commandes payées et validées, les clients recevront leurs Pass Linéad ou leur ticket rechargeable à l'adresse de leur choix.

Dans le cadre des abonnements scolaires, Keolis fournira à l'Agglomération les relevés des ventes, en vue de la facturation des compensations aux communes.

Le module de vente en ligne permettra également de régler un procès-verbal d'infraction.

4 - INSTALLER UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE TITRES (DAT)

Pour compléter les canaux de distribution de la gamme tarifaire, Keolis prévoit l'installation d'un DAT à la gare routière de Dreux, près de l'entrée de l'agence commerciale.

L'installation de cet équipement permettra :

- ✱ d'offrir une solution d'achat des titres de transport 24h/24h et 7j/7j en dehors des horaires d'ouverture de l'agence et notamment pour les clients occasionnels et de passage,
- ✱ de compléter les canaux de distribution de la gamme tarifaire et notamment la vente à distance et la distribution gratuite du ticket rechargeable.

Le matériel proposé s'intègre dans le système billettique Actoll. Il proposera les fonctionnalités suivantes :

- ✱ achat de tickets,
- ✱ rechargement de cartes sans contact (Pass Linéad ou ticket rechargeable),
- ✱ paiement par carte bancaire avec ou sans contact,
- ✱ consultation du solde lié à une carte ou un ticket.

Le matériel présente les caractéristiques suivantes :

- ✱ écran tactile,
- ✱ lecteur de carte sans contact,
- ✱ terminal de paiement avec et sans contact,

Keolis et Actoll mettront en œuvre la fonction d'achat pour plusieurs personnes avec une même carte de paiement. //



Keolis généralisera la vente à distance de tous les abonnements, y compris des cartes scolaires. //



- ✿ lecteur QR-Codes 2d,
- ✿ imprimante reçu,
- ✿ distributeur de tickets (bobineau et cisaille),
- ✿ indicateur de fonctionnement pour les périphériques,
- ✿ dimensions : H=1750 x L=600 x P=480 mm.

L'offre de Keolis inclut la fourniture, la pose (y compris les travaux de génie civil) et la maintenance.

5 - REMPLACER LA VENTE DE TICKETS TAD PAR LE POST PAIEMENT

L'organisation des ventes de tickets pour le service de Transport à la demande pose de nombreux problèmes :

- ✿ la billetterie papier, vendue uniquement par les conducteurs, en espèces, ralentit le service,
- ✿ la validation manuelle des tickets peut provoquer des cas de fraude,
- ✿ certains clients se présentent au rendez-vous en ayant oublié leur argent et demandent l'avance du trajet,
- ✿ beaucoup de clients ne prennent pas la peine d'annuler leurs réservations, contribuant ainsi à accroître le refus d'autres demandes.

Pour simplifier le processus de ventes, garantir la perception des recettes et responsabiliser les usagers dans la gestion de leurs réservations, Keolis propose de mettre en place le post paiement pour tous les adhérents, sur la base des réservations confirmées et non annulées dans les délais prévus par le règlement.

En pratique, les clients recevront chaque trimestre, un courrier de notification comportant :

- ✿ la liste des réservations confirmées sur la période écoulée pour eux-mêmes et le cas échéant leurs accompagnateurs, déclarés à la réservation,
- ✿ le montant total des trajets en application du tarif unique de 2 euros par personne et par trajet.

Le montant des consommations sera payé par prélèvement bancaire ou par chèque.

6 - SIMPLIFIER LA GESTION DES JUSTIFICATIFS

Le découpage de la gamme tarifaire par tranche d'âge permet de simplifier considérablement la gestion des justificatifs.

Pour aller plus loin dans l'allègement des formalités administratives de souscription et notamment pour répondre en tout point au Règlement Général sur la Protection des Données, Keolis propose deux nouveautés.

DEMATÉRIALISER LA SOUSCRIPTION ET LA SIGNATURE DES CONTRATS

Pour simplifier les ventes en agence commerciale, Keolis déploiera un module permettant de recueillir les consentements relatifs au RGPD et la signature du contrat d'adhésion par le client à l'aide d'une tablette tactile.

**Le DAT installé
à la gare routière
permettra d'acheter
un titre en dehors
des heures d'ouverture
de l'Agglo Mobilités.** //

**Keolis propose
une organisation
plus simple et rationnelle
pour percevoir
les recettes du TAD.** //



SIMPLIFIER LA PRÉSENTATION DES JUSTIFICATIFS D'AYANT-DROIT

Certains titres de la gamme tarifaire offre un tarif très attractif mais sont conditionnés à la présentation d'un justificatif d'ayant-droit.

Pour le titre « Transition 31 jours » conditionné à l'inscription Pôle Emploi, Keolis propose de demander un justificatif tous les deux mois au lieu de tous les mois.

De cette manière, les clients pourront recharger leur Pass Linéad un mois sur deux sans avoir à se présenter physiquement à l'agence commerciale, via la boutique en ligne ou le DAT installé en gare routière.

7 - RENONCER AUX RELAIS DÉPOSITAIRES

Keolis propose d'abandonner le traditionnel réseau de dépositaires.

Devenu marginal (moins de 2 % des ventes) avec des dépositaires de moins en moins impliqués (résiliation spontanée de cinq dépositaires en quatre ans), ce réseau nécessite un suivi logistique et administratif particulièrement lourd et coûteux :

- * taux de commission élevé (5 %),
- * réassorts et gestion des stocks complexe,
- * déplacements mensuels d'un agent dans chaque point de vente,
- * facturation et gestion des litiges.

Les dépositaires ne répondent plus aux attentes des clients et deviendront définitivement obsolètes avec la création des nouveaux modes de distribution de la gamme tarifaire.



PARTIE 4

Humaniser le service

1 - TRANSFORMER L'AGENCE COMMERCIALE EN ESPACE DE CONSEIL

La stratégie commerciale proposée par Keolis consiste à faciliter et à multiplier les possibilités d'achat des titres via des circuits dématérialisés et automatisés : diffusion gratuite du ticket rechargeable, achat en ligne, paiement sans contact, DAT.

En parallèle, Keolis souhaite recentrer la mission de l'agence commerciale sur le conseil personnalisé et l'accompagnement des publics fragiles, dans l'appropriation du réseau de transport.

1.1 - ADAPTER LES HORAIRES D'OUVERTURE

Délestée d'une grande partie de sa fonction élémentaire de « distributeur de titres », Keolis propose de réduire l'amplitude d'ouverture de l'agence et d'appliquer un horaire unique valable toute l'année.

En dehors de ces horaires, l'accueil téléphonique que propose Keolis permettra d'informer les clients sur une perturbation du réseau pendant toute l'amplitude de service.



Périodes	Horaires d'ouvertures actuels	Horaires d'ouverture proposés
Hiver (41 semaines)	Lundi de 7h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 Mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 19h00	Lundi à vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
Juillet et août (6 semaines)	Lundi au vendredi de 13h30 à 19h00	
Rentrée (5 semaines)	Lundi de 7h00 à 19h00 Mardi au vendredi de 9h00 à 19h00	

1.2 - PROPOSER LE CONSEIL SUR RENDEZ-VOUS

Pour aider et conseiller les publics les plus fragiles ou plus simplement les nouveaux clients, Keolis organisera des rencontres sur rendez-vous. Cet accueil personnalisé permettra d'expliquer les services du réseau Linéad, en prenant le temps et en accompagnant concrètement les usagers.

Les clients pourront réserver par téléphone ou via une page dédiée du site linead.fr. Les réservations pourront être prises par les clients eux-mêmes ou par un prescripteur comme la Mission locale, Pôle Emploi, la Mairie, les CCAS etc.

Les thèmes des rendez-vous pourront porter sur :

- ✿ la découverte du réseau à travers les outils d'information (plan, guide horaire, site internet),
- ✿ le choix d'un titre de transport adapté au profil et aux habitudes de déplacement,
- ✿ le traitement des difficultés de paiement,
- ✿ l'accompagnement du premier déplacement sur le réseau par un agent Linéad.

1.3 - PROPOSER LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES DU RÉSEAU

En cas de levée des options 7 et 8, l'agence commerciale assurera sans surcoût :

- ✿ la gestion du service d'accès aux parkings vélos,
- ✿ la commercialisation des vélos en location moyenne et longue durée.

1.4 - ÊTRE UNE VITRINE DE TOUTES LES MOBILITÉS

Keolis mettra à disposition du public tous les documents d'information présentant l'offre de mobilité du territoire et notamment :

- ✿ le réseau Rémi,
- ✿ le réseau Transeure,
- ✿ le réseau SNCF Centre-Val de Loire, Normandie et Transilien,
- ✿ les parkings relais,
- ✿ les voies cyclables,
- ✿ le covoiturage,
- ✿ les taxis.

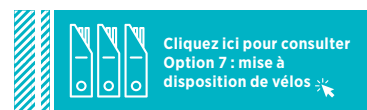
Keolis formera les personnels de l'agence à la connaissance de tous les modes de déplacements du territoire, quels que soient les opérateurs de transport.

1.5 - OFFRIR UN ACCUEIL IRRÉPROCHABLE

L'agence commerciale sera placée sous la direction du responsable marketing. Il supervisera l'ensemble de l'activité en veillant à maintenir un lien étroit avec les équipes d'exploitation. Le personnel de l'agence participera au briefing hebdomadaire exploitation / commercial. Cette réunion permettra de coordonner les équipes autour des sujets du moment :

- ✿ synthèses des remontées clients dont les réclamations,
- ✿ mise au point des actions ou événements significatifs de la semaine : actions commerciales, déviations, arrivée de nouveaux collaborateurs, etc.

Le responsable marketing mettra en œuvre les procédures qui permettront d'atteindre des engagements d'accueil et de service d'un haut niveau de qualité. Il formera les équipes à la « culture du détail » et formalisera des prescrits portant sur les techniques de ventes et les postures d'accueil de la clientèle tels que :



- * aucun client ne doit sortir de l'agence sans qu'un chargé de clientèle ne soit venu à sa rencontre pour lui proposer ses conseils,
- * aucune transaction ne doit se conclure sans que le chargé de clientèle n'ait exploré ses besoins complémentaires,
- * les chargés de clientèle s'adressent aux clients abonnés en les appelant par leur nom et se lèvent pour saluer un client à la fin d'une transaction.

Les chargés de clientèle devront conserver l'agence commerciale en parfait état pour accueillir les clients. Tout au long de la journée, ils veilleront à :

- * approvisionner et ranger les présentoirs selon le plan d'implantation,
- * vérifier les stocks et la validité des documents diffusés,
- * mettre à jour l'affichage des informations trafic et l'affichage dynamique,
- * ranger le mobilier (chaises, tabourets, canapés...),
- * organiser et ranger les postes d'accueil pour ne rien laisser apparaître aux yeux des clients,
- * ramasser les déchets visibles,
- * ne stocker aucun objet à un emplacement non prévu visible par les clients,
- * ranger tous les effets personnels dans les bureaux de l'étage,
- * ne pas manger en dehors de la salle de repos,
- * ne pas fumer dans ou devant l'agence,
- * ne pas discuter avec des collègues ou confrères en présence de clients,
- * régler la température et le débit du système d'extraction et de chauffage,
- * relever et signaler les problèmes de propreté.

**Le personnel de l'agence
portera un uniforme
aux couleurs
du réseau Linéad.** ”

2 - S'APPUYER SUR LES PRESCRIPTEURS LOCAUX

De nombreux dispositifs sont mis en place par les communes pour aider les citoyens à mieux appréhender l'utilisation des outils numériques et pour réaliser des démarches administratives de plus en plus dématérialisées.

L'Agglo du Pays de Dreux dispose de cinq accueils de proximité ouverts au public et répartis sur l'ensemble du territoire. Ces espaces proposent déjà d'aider les publics à se familiariser avec les outils permettant d'effectuer des démarches en ligne.

Keolis propose de nouer des partenariats avec ces accueils mais aussi avec les Mairies qui le souhaiteront, pour initier les usagers à l'utilisation du site internet linead.fr notamment pour les fonctions d'achat d'un titre de transport, de recherche d'un itinéraire et de téléchargement de plans ou d'horaires.



3 - PLACER LES CONDUCTEURS AU CŒUR DU SERVICE

Toutes les enquêtes de satisfaction réalisées depuis plusieurs années, s'accordent pour placer l'accueil des conducteurs Linéad en tête des critères de service les mieux notés par les clients. C'est un point fort du réseau que Keolis s'efforce de cultiver en recrutant des profils ayant le goût du service et du contact et en formant les collaborateurs.

Keolis Drouais a déjà entrepris une démarche participative pour recenser les bonnes pratiques en matière de service, afin de s'accorder sur un socle commun et partagé, vers lequel tous les collaborateurs doivent tendre. Ce travail a permis d'actualiser le Manuel Conducteur, véritable guide pédagogique intégrant des procédures, des check-lists, des éléments de langage pour chacune des situations auxquelles les conducteurs sont confrontés. L'objectif est d'offrir aux clients l'image d'un service homogène et constant.

Keolis souhaite amplifier cette démarche et faire de la « culture client » un véritable projet d'entreprise.

Pour y parvenir, Keolis Drouais s'appuiera sur le Groupe qui a développé une approche méthodologique et une boîte à outils baptisée Keolis Signature Service (KSS).

La démarche KSS a pour but d'améliorer durablement la posture de service de manière visible pour les clients. L'objectif est que la marque Linéad soit autant incarnée par son logo que par les comportements de ses agents.

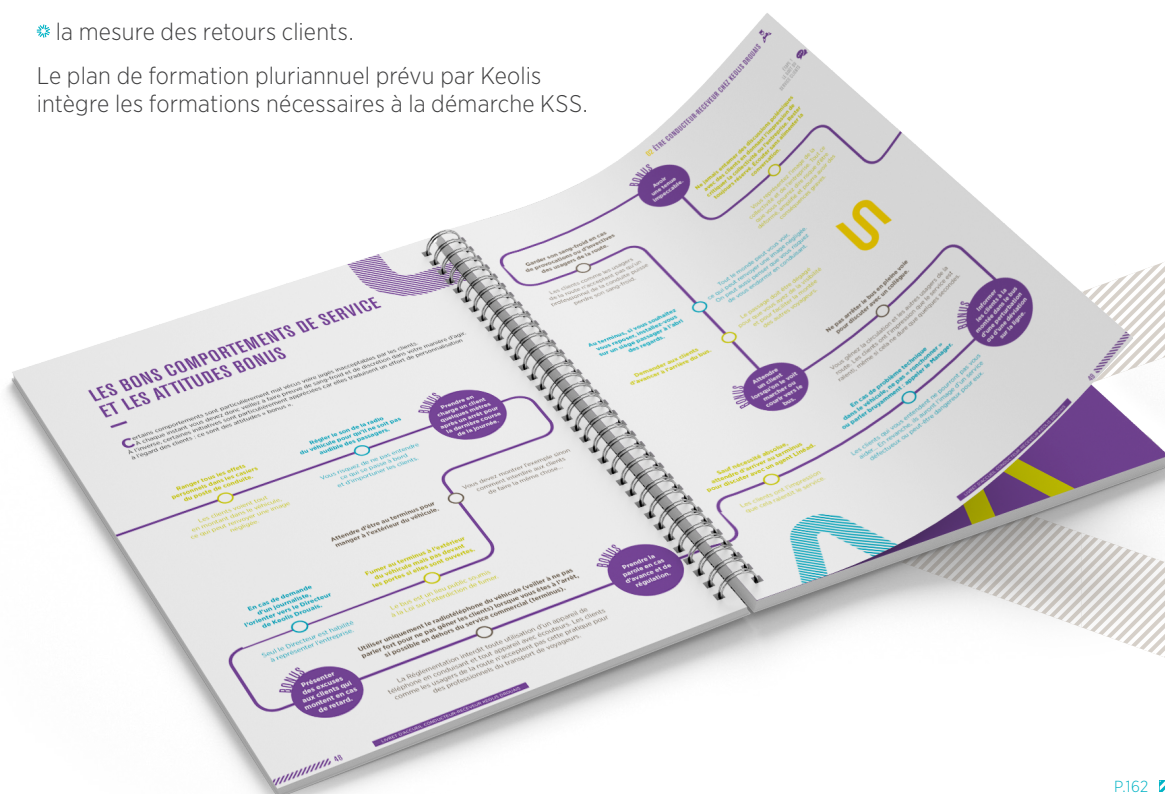
Ce projet sera piloté par le comité de direction et se déroulera pendant au moins 18 mois en quatre grandes phases :

- la co-construction, avec l'ensemble des parties prenantes, des gestes et comportements clés par le biais d'enquêtes ou d'ateliers,
- la mobilisation des collaborateurs de Keolis Drouais,
- la formation des collaborateurs dans l'appropriation des nouveaux gestes,
- la mesure des retours clients.

Le plan de formation pluriannuel prévu par Keolis intègre les formations nécessaires à la démarche KSS.

Keolis souhaite
construire un projet
d'entreprise en plaçant
le client au centre. 

 Cliquez ici pour consulter
Formation du personnel.
Chapitre 1 / Partie 3 / 4 



PARTIE 5

Promouvoir le réseau pour développer la fréquentation

1 - LANCER LE NOUVEAU RÉSEAU

Pour réussir le lancement du nouveau réseau urbain, périurbain et scolaire, Keolis prévoit un dispositif de communication en cinq volets :

- des réunions publiques d'information en amont du lancement,
- une diffusion massive des supports d'information,
- une importante communication institutionnelle,
- une communication interne,
- une campagne de communication grand public.

1.1 - RÉUNIONS PUBLIQUES D'INFORMATION

L'expérience du Groupe Keolis en matière d'évolution de réseaux montre que la réussite d'un lancement est étroitement liée à la capacité à fédérer les « leaders d'opinion » présents dans la clientèle mais aussi dans la population générale. Pour obtenir l'adhésion, Keolis préconise d'organiser en étroite collaboration avec l'Agglo du Pays de Dreux et en amont du lancement, des sessions d'informations collectives pour expliquer les évolutions d'offre, quartier par quartier.

Ces réunions permettent de rencontrer environ 2 % de la population parmi lesquelles les « craintifs », les « revendicatifs » ou les « mécontents » sont traditionnellement sur-représentés. Un équilibre est donc à trouver entre le caractère principalement informatif de ces réunions et la place laissée à l'écoute et à la prise en compte éventuelle de modifications.

1.2 - DIFFUSION MASSIVE DE L'INFORMATION

La disponibilité de l'information est essentielle pour que les clients s'approprient rapidement le réseau. Les nouveaux plans et guides horaires seront édités et diffusés 30 jours avant le lancement.

Le site internet relaiera l'ensemble de l'information.

La signalétique aux arrêts et à bord des véhicules sera anticipée pour être opérationnelle le jour J.

1.3 - CAMPAGNE DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC

Une campagne de communication en plusieurs phases accompagnera le lancement.

Le médiaplanning permettra de maintenir une pression de communication constante à partir du jour de diffusion des supports d'information (J-30).

Keolis prévoit une semaine
de gratuité, au lancement
des quatre nouvelles
lignes périurbaines. 

Keolis prévoit un dispositif de communication comprenant :

- la diffusion d'un spot promotionnel de 15 secondes pendant deux semaines au cinéma et sur les réseaux sociaux,
- un affichage sur les arrières de bus et les points d'arrêts,
- des stands grand public en centre-ville et dans les gares,
- des opérations de tractage dans les communes traversées par les nouvelles lignes périurbaines,
- un mailing adressé à tous les clients abonnés,
- un habillage des véhicules (drapeaux, banderoles, affiches),
- un habillage des potelets aux carrefours traversés par les nouvelles lignes (sous réserve de l'accord des communes),
- le jour J, l'ensemble du personnel de l'entreprise sera mobilisé pour accompagner de manière visible les voyageurs sur le réseau.



Exemple d'habillage promotionnel du mobilier urbain.

1.4 - COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Le lancement d'un nouveau réseau est un évènement qui se situe à la frontière des territoires de communication institutionnelle et commerciale. En tant qu'organisateur de la politique de déplacements, l'Agglo du Pays de Dreux a vocation à tenir une place de premier plan dans le dispositif d'annonce du lancement.

Keolis s'engage à accompagner la collectivité dans la préparation des supports nécessaires à la communication et notamment à :

- l'organisation d'une conférence de presse écrite, radio et télévisée,
- la fourniture d'un projet de dossier de presse,
- la préparation d'une opération d'inauguration.

1.5 - COMMUNICATION INTERNE

En interne, Keolis prévoit une information générale sur les principes du nouveau réseau, les objectifs visés et les principaux changements. Cette information sera annoncée lors de la soirée annuelle du personnel à l'occasion de laquelle sont présentés les bilans et perspectives de l'entreprise, puis deux mois avant le lancement à l'occasion des opérations mensuelles « petit-déjeuner ».

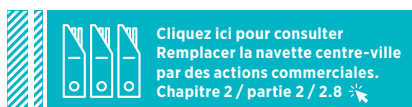
Dans un second temps, Keolis organisera des sessions de formation adaptées aux différents métiers de l'entreprise : conducteurs et agents commerciaux. Les réunions comporteront un volet théorique et un volet pratique. Elles seront animées par les managers en petits groupes, pour faciliter les échanges et s'assurer d'une parfaite compréhension.

Comme pour le lancement du réseau de 2017, Keolis prévoit de filmer les itinéraires de chaque ligne et de fournir les fichiers aux conducteurs pour qu'ils puissent les apprendre et les réviser jusqu'au jour J.



2 - PROMOUVOIR LE COMMERCE DE CENTRE-VILLE

Dans le cadre de l'évolution du réseau urbain, Keolis propose d'utiliser une partie du budget consacré aujourd'hui à la navette de centre-ville, pour offrir des tickets gratuits en partenariats avec les commerçants.



3 - FAIRE CONNAÎTRE LINÉAD LORS DES GRANDS ÉVÈNEMENTS

Keolis profitera des grandes manifestations locales pour faire découvrir le réseau au plus grand nombre.

Keolis mettra en place une offre de transport renforcée et gratuite pour les événements suivants :

- ✿ en juin, pour la fête de la musique : avec un réseau gratuit à partir de 18h00 et prolongé jusqu'à 22h00 sur les lignes 1 et 2 (référence nouveau réseau) à raison d'un bus toutes les 30 minutes,
- ✿ pour les festivités du 14 juillet : avec une desserte gratuite en fin de soirée de type « Flexo », à partir du centre-ville,
- ✿ en octobre, pour la fête de la Saint-Denis : avec un réseau gratuit le samedi et le dimanche de la foire.



4 - DÉPLOYER DES CAMPAGNES DE COMMUNICATION RÉGULIÈRES

À partir de la charte graphique Linéad, Keolis a conçu un kit de communication décliné pour plus de 20 campagnes différentes. Les messages seront orientés sur la découverte des produits. Le kit de campagne comprendra trois supports :

- ✿ des affiches format A3 et A4, diffusées dans tous les véhicules et l'agence commerciale,
- ✿ une bannière, pour le site internet Linéad,
- ✿ une diapositive ou vidéo, pour les écrans dynamiques de l'agence commerciale.

Ce dispositif permet d'optimiser les coûts de communication et d'améliorer l'efficacité du message grâce à une identité visuelle constante.

Pour les grands événements
de la vie culturelle
de l'agglomération,
Keolis mettra en œuvre
un réseau adapté
et gratuit. 

5 - INDUSTRIALISER LA GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE

La nouvelle échelle du territoire de la future délégation nécessite d'adapter certains outils et certaines méthodes pour changer la dimension de l'action commerciale.

Keolis prévoit la mise en place de logiciels métiers capables de gérer plus efficacement tous les aspects de la relation commerciale. L'objectif est de mieux cibler et personnaliser les actions et ainsi développer la fréquentation et les recettes.

Pour conserver un système d'information le plus rationnel et le plus simple à utiliser, les modules logiciels déployés seront fonctionnellement intégrés à la suite billettique et au progiciel de gestion des ventes « Titan ».

Le chargé des systèmes d'information supervisera le déploiement et le fonctionnement de ces outils au quotidien.



5.1 - MODULE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Ce module logiciel permettra de réunir toutes les informations clients dans le but de maîtriser la qualité de la relation et développer des actions commerciales de fidélisation. Grâce à cet outil, Keolis prévoit un plan structuré autour d'actions marketing systématiques et automatisées :

- ✿ **relance avant l'échéance** : les clients abonnés recevront une alerte par SMS ou par mail, quelques jours avant la fin de leur abonnement,
- ✿ **relance des désabonnés** : les clients qui n'ont pas renouvelés dans le mois suivant recevront une proposition de réabonnement,
- ✿ **opération de parrainage** : les abonnés de longue date recevront une offre de récompense en cas d'abonnement d'un client filleul désigné par eux,
- ✿ **changement de statut** : les clients concernés par un changement de profil tarifaire (exemple : moins de 28 ans / plus de 28 ans) recevront une offre commerciale incitative pour poursuivre leur abonnement en franchissant le pallier tarifaire en douceur,
- ✿ **changement d'établissement** : les élèves de CM2 et de 3^{ème} recevront un kit d'information présentant l'offre de transport vers le collège ou le lycée, la gamme tarifaire et les modalités de souscription,
- ✿ **montée en gamme** : les utilisateurs de forfait mensuel recevront une offre commerciale pour basculer sur un forfait annuel.

Ce système informatique permettra également d'être en conformité avec la réglementation générale sur la protection des données personnelles (RGPD).

Le logiciel CRM permet d'automatiser les actions commerciales de fidélisation. 

5.2 - MODULE DE GESTION DES IMPAYÉS

La gestion des impayés implique des procédures de gestion rigoureuses et des outils spécifiques pour dialoguer avec les banques. Ce module de gestion permettra d'intégrer automatiquement les rejets de transactions bancaires, de traiter les encours, d'automatiser les relances, d'archiver numériquement les correspondances et les mandats SEPA.

5.3 - MODULE DE GESTION DE LA FRAUDE

Ce module logiciel permettra de gérer le processus de traitement des procès-verbaux, de la saisie des règlements en passant par les relances clients, la transmission OMP et les statistiques de la fraude.

En parallèle, les clients pourront régler leurs procès-verbaux sur le site internet Linéad.

6 - TOUCHER LES NOUVEAUX HABITANTS

En s'appuyant sur les fichiers des nouveaux arrivants de La Poste, Keolis adressera tous les mois un mailing comprenant les documents de présentation du réseau, et un ticket rechargeable contenant deux voyages. L'offre sera complétée par une réduction à valoir sur la gamme tarifaire, en prenant rendez-vous à l'agence commerciale.

7 - ÊTRE PRÉSENT DANS LES LIEUX DE VIE

Keolis poursuivra les stands d'information dans les lieux de vie en particulier :

- ✿ les gares SNCF : une fois par an,
- ✿ les centres-villes : pour des opérations spéciales,
- ✿ les marchés : pour des opérations spéciales,
- ✿ les établissements scolaires : en fin d'année.

Ces campagnes seront destinées à appuyer des actions de promotion tarifaire ou de découverte de nouveaux services.



PARTIE 6

Connaître les attentes des clients

Les mieux placés pour parler de la qualité sont bien les clients eux-mêmes. Keolis propose donc de compléter le système de mesures des engagements de qualité, par des dispositifs permettant de recueillir les satisfactions et les insatisfactions des clients.

1 - MENER UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

Keolis réalisera une enquête de satisfaction en 2022. Elle portera sur les services réguliers et le TAD. Un échantillon de 400 clients segmenté par des quotas d'âges permettra d'obtenir une représentativité et une vision de la qualité perçue sur l'ensemble du réseau. Ces enquêtes seront réalisées au téléphone et en face à face. Ce mode de recueil permettra de compléter l'échantillon en interviewant la clientèle occasionnelle. La réalisation de l'enquête sera confiée à un cabinet spécialisé et indépendant.

2 - MESURER LA SATISFACTION « À CHAUD »

Keolis propose de compléter les outils d'évaluation de la qualité en expérimentant un dispositif de mesure de la satisfaction de type borne « feed-back ». Cet outil permet de collecter les avis des clients sur une question précise en appuyant sur un bouton « smiley » symbolisant le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction.

La borne connectée est totalement autonome et pourra être installée très facilement à l'agence commerciale et à bord des véhicules.



3 - ENCOURAGER L'EXPRESSION DES CLIENTS

Les retours clients sont essentiels pour traiter les anomalies du réseau et mieux comprendre les attentes. Une réclamation nécessite un effort d'expression de la part du client qu'il faut savoir appréhender et utiliser. Pour encourager les retours clients, le dispositif prévu par Keolis s'articule autour de deux outils.

DEPLIANT DITES-NOUS TOUT !

Les clients disposeront d'un formulaire accompagné d'une enveloppe T distribués dans tous les lieux de contact, agence et bus notamment. Le dispositif fera l'objet de campagnes de communication pour inciter les clients à s'exprimer.

APPLICATION KOLLECT

Cet outil permettra de recueillir l'appréciation des clients « à chaud », au moment où ils se déplacent. En flashant des QR-Codes disposés aux arrêts et dans les véhicules, les clients pourront transmettre leurs commentaires, signaler une anomalie

Mieux vaut susciter l'expression des clients pour les connaître que subir l'évasion d'usagers mécontents restés silencieux.



ou une dégradation sur une situation qu'ils vivent ou qu'ils constatent : un arrêt détérioré, un problème de ponctualité ou de confort à bord d'un véhicule.

L'application permet d'ajouter une photo et de communiquer ses coordonnées pour obtenir une réponse.

Une campagne de communication accompagnera le lancement de ce dispositif innovant.

4 - PRENDRE EN CHARGE LES RÉCLAMATIONS

Les demandes écrites ou téléphoniques des clients recevront une réponse personnalisée dans les dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

Dans le cas de demandes nécessitant des investigations, le client en sera informé par téléphone, mail ou courrier dans les cinq jours et la réponse définitive et argumentée sera envoyée dans les vingt jours ouvrés suivant la réception de la demande.

Dans le cadre de son plan de formation et du projet d'entreprise « culture clients », Keolis prévoit des formations spécifiques pour apprendre à tous les collaborateurs à recueillir les remarques et les réclamations.

5 - ADAPTER L'OFFRE ET LES SERVICES EN PERMANENCE

L'offre de transport n'est jamais statique et définitive. C'est d'autant plus vrai au sein de l'Agglo du Pays de Dreux dont le territoire fait régulièrement l'objet de profondes mutations. Dans les communes de Dreux et Vernouillet, l'évolution de l'urbanisme et la recomposition des quartiers entraînent des adaptations pouvant nécessiter la refonte complète du réseau de transport.

5.1 - RESPONSABLE MARKETING SPÉCIALISTE DE L'OFFRE

Avec l'aide du secteur, de la direction régionale et des équipes du siège, le responsable marketing de Keolis Drouais sera chargé de la conception et de l'évolution de l'offre, urbaine, périurbaine, scolaire et TAD.

Il pilotera en particulier l'ensemble des études et des analyses nécessaires à la connaissance fine et approfondie du marché, des attentes nouvelles, des évolutions de comportement en matière de déplacements. Il assurera également la veille sur l'évolution sociodémographique du territoire.

Il accompagnera l'Agglomération pour adapter le réseau aux impacts des prochaines phases de l'ANRU dans les quartiers des Bâtes et de la Tabellionne.

5.2 - LOGICIEL D'OPTIMISATION DES CIRCUITS SCOLAIRES

Pour mener à bien les études d'optimisation des transports scolaires en relation avec les établissements, Keolis utilisera un logiciel capable de simuler différents scénarii en faisant varier les données d'entrée telle que, la durée maximale du trajet, le temps d'attente, la distance de marche à l'arrêt, etc. Une fois les élèves et les points d'arrêts identifiés, quantifiés et géolocalisés, le logiciel pourra :



Keolis accompagnera l'Agglo du Pays de Dreux dans ses demandes d'études et proposera des évolutions tout au long de la DSP. //

En collaboration avec l'Agglomération et les établissements scolaires, le responsable marketing pilotera les études d'optimisation d'offre. //

- affecter les élèves à l'arrêt le plus proche,
- calculer les charges par arrêt et par destination,
- construire et cartographier les circuits en fonction des contraintes données.

5.3 - PROGRAMME D'ÉTUDES RATIONALISÉ

En cas de levée de l'option 5 « billettique », Keolis s'appuiera sur les données du système pour analyser l'évolution quantitative du réseau et valider les attentes exprimées par les clients.

Si la billettique n'est pas étendue aux lignes scolaires et périurbaines, Keolis réalisera des campagnes de comptages. Le coût de ces opérations a été intégré dans l'offre à hauteur de 10 000 euros les deux premières années de la convention.

Dans le cadre du plan d'action qualité, Keolis prévoit la réalisation d'une enquête de satisfaction reprenant les items des précédentes études afin d'apprécier les évolutions sur une longue période.

Keolis Drouais s'adossera largement à « Keoscopie », l'outil mis au point par le Groupe pour analyser en permanence les évolutions de la société et leurs impacts sur les attentes en matière de mobilités.

Depuis 2007, Keoscopie a permis de mieux appréhender les rythmes de vie des habitants et des territoires, en mettant à jour des résultats qui ont bouleversé des idées reçues sur la mobilité en France. De nouvelles études sont programmées chaque année pour réactualiser des thèmes passés et analyser les nouvelles tendances en matière de modes de vie, de fonctionnement des territoires ou d'attitude des clients.



Keolis ne prévoit pas la réalisation d'études quantitatives lourdes de type origine-destination ou enquête fraude. //

Les études Keoscopie permettent de formuler des préconisations et des solutions applicables localement en évitant des études ad 'hoc coûteuses. //

 Cliquez ici pour consulter Outils complémentaires de mesure de la satisfaction. Chapitre 4 / partie 4 / 3

PARTIE 7

Généraliser l'information dynamique et digitale

Keolis prévoit un dispositif complet de supports d'information digitaux et statiques pour accompagner les clients à chaque étape de leurs déplacements.



J'identifie le réseau
Je prépare le voyage
J'entre sur le réseau de transport
Je suis au point d'arrêt/station
J'utilise mon moyen de transport
Je suis en correspondance
Je rejoins ma destination
Je contacte le SAV



SUPPORTS STATIQUES								
Guide Voyageur, plans	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Jalonnement urbain	✓		✓			✓	✓	✓
Signalétique des arrêts	✓		✓	✓		✓		
Fiche horaire aux arrêts et info trafic				✓		✓		
Plan schématique à bord des véhicules					✓			
Signalétique consignes voyageurs dans le bus					✓			
Plan de proximité ou de quartiers			✓			✓	✓	
Dépliant Prenez la Parole et son enveloppe T								✓
Dépliant Bien prendre le bus		✓	✓	✓	✓			



SUPPORTS DIGITAUX ET DYNAMIQUES								
Site Internet Responsive Design	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Boutique en ligne		✓						
Google Maps		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Écran d'information en gare routière		✓		✓		✓	✓	
DAT en gare routière		✓						
Prochain passage temps réel via QR Code				✓		✓		
SAEIV					✓	✓		
Info trafic par SMS		✓						

1 - PRÉSERVER ET ENRICHI R LE SITE INTERNET

Le site internet mis en place en 2016 intègre les dernières innovations en la matière : il est accessible et conçu en responsive design c'est-à-dire capable de s'adapter aux formats des écrans d'ordinateur, de tablettes et de Smartphones.

Keolis ne prévoit pas de refondre entièrement le site internet. En revanche, son contenu et son arborescence seront mises à jour pour proposer une information complète sur toutes les mobilités du territoire :

- les horaires et plans des lignes périurbaines,
- l'information sur le réseau scolaire,
- en cas de levée des options, la location de vélos et l'accès aux parkings.

Keolis prévoit également :

- d'améliorer la consultation des horaires de passage en temps réel,
- d'améliorer l'ergonomie du module de recherche d'itinéraire en partenariat avec la centrale régionale JV Malin,
- d'intégrer une page pour la réservation d'un rendez-vous à l'agence commerciale,
- de développer la boutique en ligne qui permettra d'acheter tous les titres de transport.

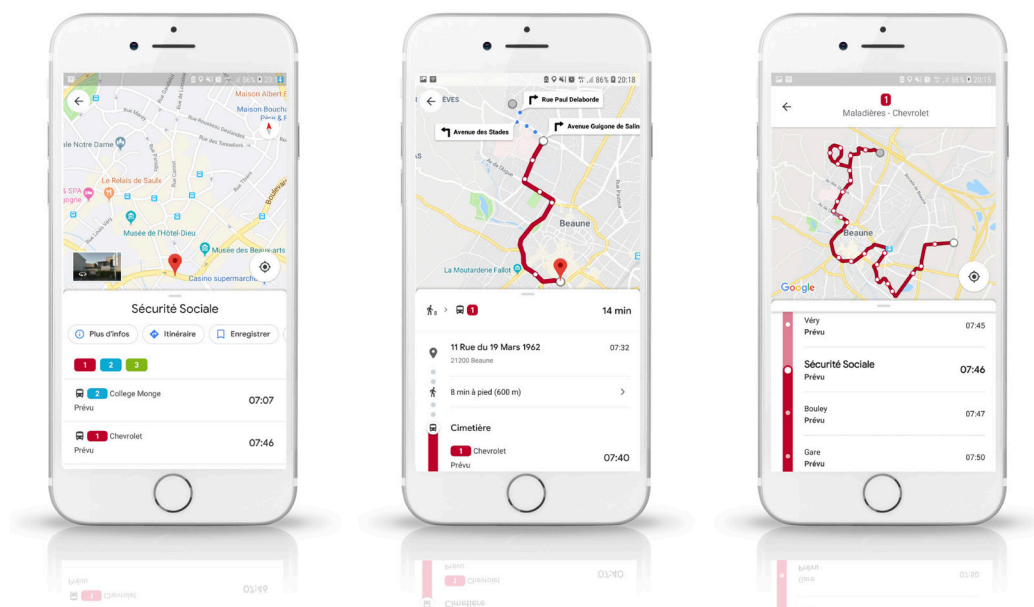
Le site internet s'est imposé comme le principal vecteur d'informations théoriques et temps réel, y compris en situation de mobilité. ”



2 - PUBLIER L'INFORMATION SUR GOOGLE MAPS

Avec un site internet en responsive design, la création d'une application Smartphone spécifique n'est pas primordiale. En revanche, pour la recherche d'itinéraires ou d'horaires, la qualité de l'ergonomie est essentielle.

Pour faciliter le parcours client en situation de mobilité, Keolis publiera puis mettra à jour les données topologiques et horaires théoriques des nouvelles lignes urbaines et périurbaines dans l'application Google Maps. Disposant de fonctionnalités avancées, elle est une des plus utilisées en France pour rechercher des itinéraires. Elle permet de combiner tous les modes de déplacement, y compris les transports en commun lorsque les données sont disponibles.



3 - ÉTENDRE LE SERVICE D'ALERTE PAR SMS

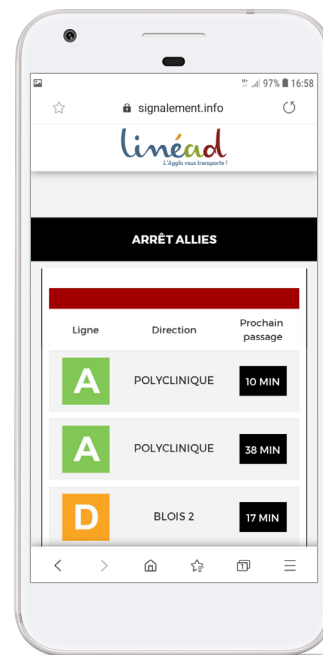
Keolis maintiendra le service d'alerte trafic par SMS. L'inscription via le site internet restera gratuite et ouverte à tous. Elle sera valable pour tous les services de l'Agglomération, urbain, périurbain et scolaire.

4 - GÉNÉRALISER L'INFORMATION HORAIRE EN TEMPS RÉEL

En lien avec le SAEIV, Keolis prévoit le déploiement de QR-Codes à tous les arrêts des lignes régulières. En « flashant » un QR-Code, les clients seront automatiquement dirigés vers une page web responsive qui proposera pour l'arrêt flashé :

- de visualiser l'heure de passage en temps réel des prochains bus,
- de faire un signalement à propos de l'arrêt ou d'émettre un avis.

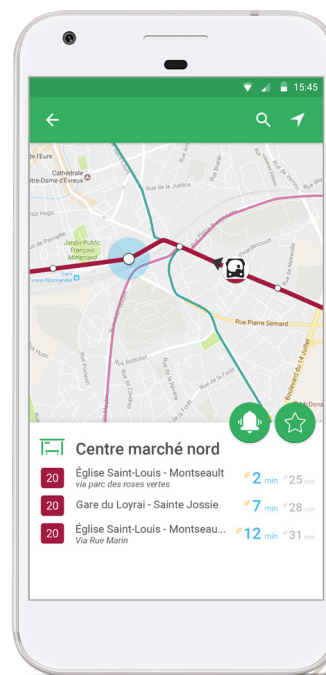
Pour les lignes scolaires, la disponibilité des données de géolocalisation reposera sur le SAEIV Pysae. L'information destinée aux voyageurs sur les horaires de passage en temps réel sera accessible grâce à l'application du même nom.



Page web responsive en flashant un QR-Code pour les lignes régulières.

5 - ÉQUIPER LA GARE ROUTIÈRE D'ÉCRANS D'INFORMATION

Keolis prévoit d'implanter deux écrans d'information dans la gare routière. En s'appuyant sur le SAEIV, ces afficheurs de 32 pouces spécialement conçus pour l'extérieur, diffuseront les horaires de passages en temps réel de toutes les lignes régulières urbaines et périurbaines.



Application Pysae pour les lignes scolaires.

L'installation d'écrans en gare routière évite l'installation de BIV ce qui représente une économie d'investissement de 30 000 euros. //

PARTIE 8

Préserver l'informatique statique : fil d'Ariane du parcours client

Avec l'élargissement du réseau à l'ensemble du territoire, Keolis préconise de conserver une gamme de supports d'information courte et de préserver leur cohérence et leur complémentarité.

Les documents seront conçus pour proposer l'information juste nécessaire à chaque étape du parcours client. Par exemple, au point d'arrêt, la signalétique ne contiendra pas d'information superflue mais simplement des indications de repérage bien visibles, (nom de l'arrêt, ligne et direction) et une fiche horaire la plus simple et la plus lisible possible.

La cohérence des supports
d'information tout au long
du parcours client est la clé
de leur efficacité. //

1 - CONSERVER LA COLLECTION DES GUIDES

Keolis Drouais a mis au point des documents intégrant les derniers enseignements du Groupe sur la mise en forme de l'information voyageur.

La gamme actuelle des documents d'information sera préservée ; une gamme courte, des supports complets et faciles à actualiser qui se compose du :

- Guide Voyageur période hiver,
- Guide Voyageur période été,
- Guide Transport à la demande,
- Plan du réseau.

Keolis propose d'arrêter la parution du mini plan. Son format ne sera plus compatible avec l'échelle du nouveau territoire. En revanche, la cartographie schématique sera conservée et adaptée pour l'affichage dans les voussiers des véhicules.

1.1 - GUIDE VOYAGEUR

Keolis propose de s'appuyer sur ce document exhaustif pour délivrer l'information sur les nouveaux services du réseau :

- les horaires et plans des lignes périurbaines,
- l'offre de location et de parking vélo (en cas de levée de l'option).

Ce guide sera décliné en version hiver et été. L'édition hiver sera diffusée toutes boîtes aux lettres dans les communes concernées.

1.2 - GUIDE TRANSPORT À LA DEMANDE

Keolis prévoit de conserver ce support qui complète le Guide Voyageur et permet de détailler le fonctionnement du service.

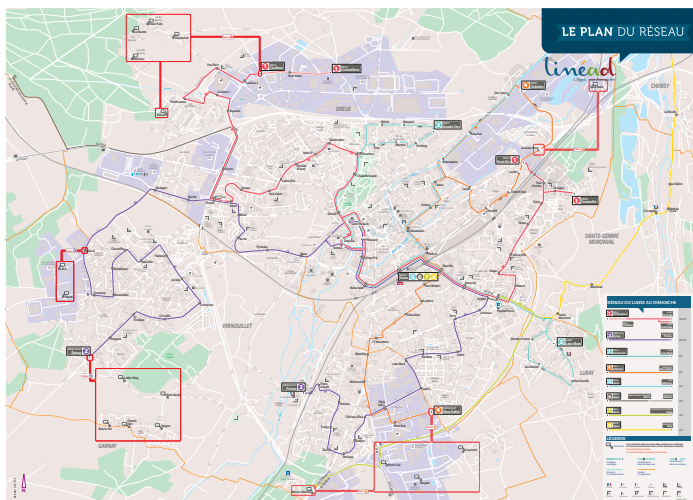
Le document sera mis à jour et les messages retravaillés pour encore plus de clarté.

Le guide sera diffusé toutes boîtes aux lettres, tous les deux ans. Dans l'intervalle, il sera distribué auprès des prescripteurs et lieux remarquables.



1.3 - PLAN DU RÉSEAU

Aujourd'hui centré sur le réseau urbain, Keolis adaptera le document en intégrant un plan des lignes périurbaines. Une société spécialisée dans la conception des plans de réseau, apportera son savoir-faire pour trouver le juste équilibre graphique entre précision et lisibilité de l'information (recours à des zooms, des anamorphoses, des tracés géo-schématiques, etc.).



Le plan traduira la consistance du réseau Linéad à l'échelle de son nouveau périmètre. //

2 - COMPLÉTER L'INFORMATION AUX POINTS D'ARRÊTS

L'information aux arrêts a fait l'objet d'une refonte et d'une harmonisation importante en 2016. Keolis propose d'aller plus loin en éliminant les derniers obstacles techniques qui empêchent le déploiement de supports d'information strictement identiques à tous les arrêts.

Ce volet est liée à l'option 9 « déploiement de poteaux d'arrêts » notamment pour l'extension des propositions aux lignes périurbaines.

2.1 - AGRANDIR LES CADRES D'INFORMATION

Afin d'harmoniser les fiches horaires sur un format A4, identique à tous les arrêts, Keolis prévoit le remplacement de 17 cadres 630 x 280 mm par un format 980 x 280 mm, pouvant contenir jusqu'à trois feuillets. Les cadres retirés serviront de pièces détachées pour la maintenance des autres poteaux.

La mise en œuvre de ces cadres permettra d'afficher systématiquement une fiche horaire comportant le thermomètre de la ligne.

2.2 - SIMPLIFIER LA FICHE HORAIRES

La mise en œuvre du nouveau réseau permettra de conserver les mêmes itinéraires du lundi au dimanche. À cette occasion, le gabarit des fiches horaires sera remanié pour intégrer une période de fonctionnement « Dimanche ».

Un QR-Code sera également intégré pour permettre aux clients d'obtenir les horaires de passage en temps réel grâce à leur Smartphone.

Pour faciliter le repérage des clients, Keolis ajoutera une pastille « vous êtes ici » sur le plan de chaque arrêt. //

1 2	Riottes 3	24651
E.Leclerc	Bâtes	24033
	Europe	24261
	Bois Sabot	24071
	Sainte-Ève	24681
	Foch	24301

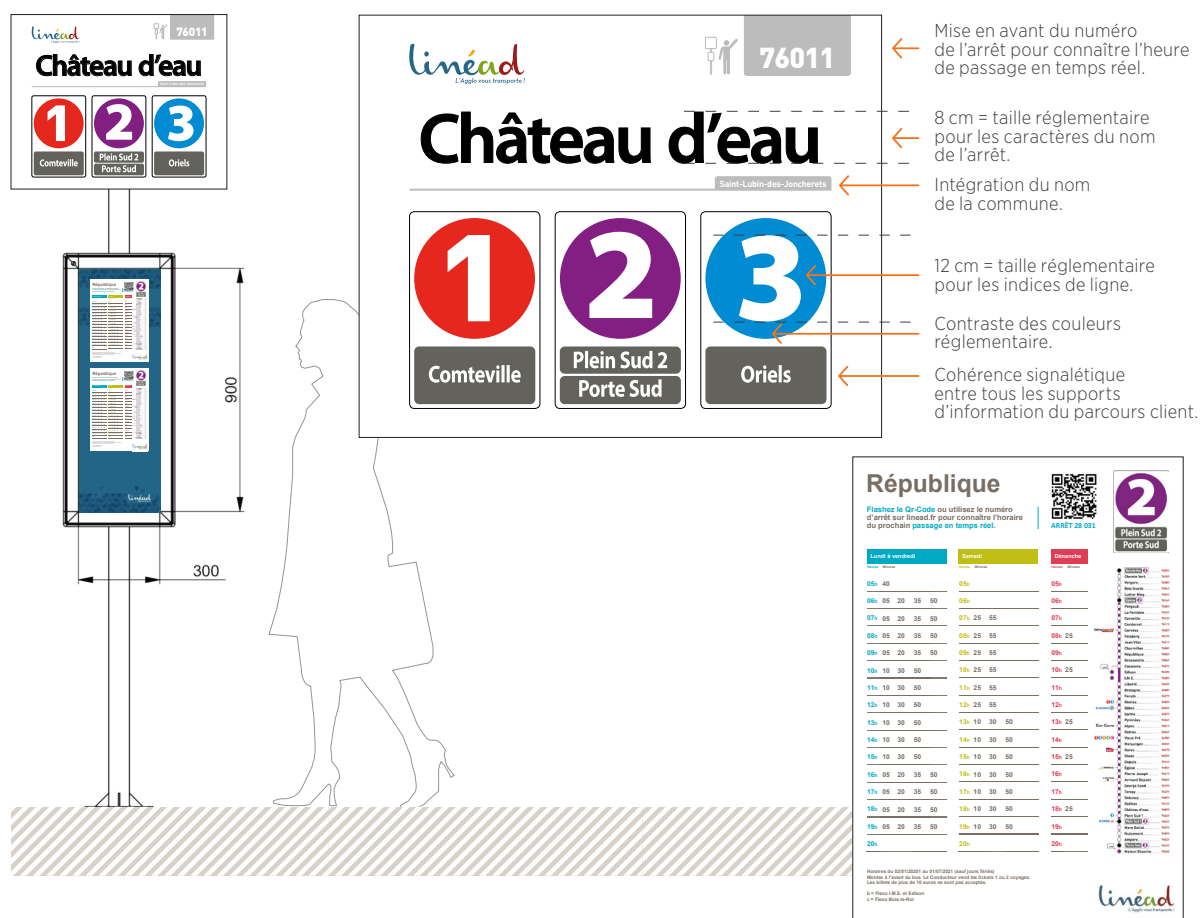


2.3 - METTRE AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ LA SIGNALÉTIQUE

Dans le cadre de la maintenance des poteaux d'arrêts, Keolis a prévu d'harmoniser le mobilier sur la base d'une seule référence.

Keolis propose également de déployer une signalétique (nom de l'arrêt et numéros de lignes) conforme à l'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics. Pour cela, Keolis prévoit le remplacement des têtes de poteau actuelles au format 50 x 50 cm par des têtes de 55 x 70 cm.

L'appellation des arrêts sera harmonisée pour gommer les disparités héritées de la juxtaposition des anciens réseaux.



2.4 - EXPÉRIMENTER L'INFORMATION DE JALONNEMENT

Keolis propose d'installer une signalétique de jalonnement et d'orientation sur les lieux clés du réseau, en particulier sur les pôles de correspondances périphériques :

- les Bâtes,
- l'Hôpital,
- Plein Sud.

En cas de levée de l'option 6, Keolis installera des plans de situation et d'orientation sur le pôle gare.

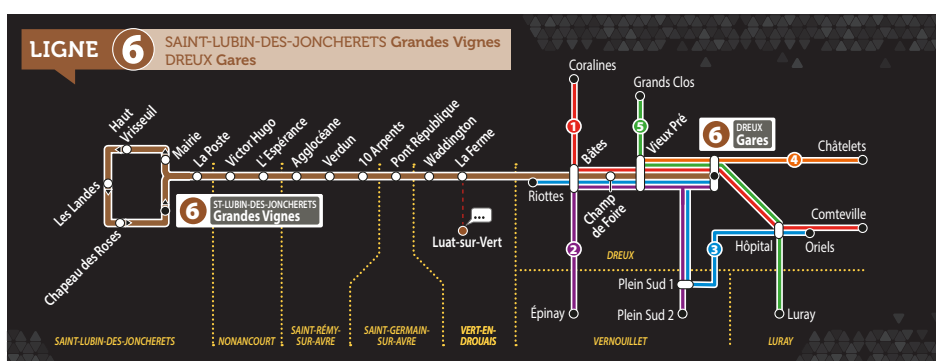


3 - ACTUALISER L'INFORMATION À BORD DES VÉHICULES

Keolis prévoit d'actualiser et d'étendre les supports d'information existants aux véhicules des lignes périurbaines. Le dispositif se composera :

- des messages de prévention et de sécurité à l'attention des clients,
- du règlement du réseau,
- du plan schématique du réseau (4 par bus) ou du thermomètre pour les lignes périurbaines (2 par bus),
- des cadres d'affichages A3 pour les campagnes de communication.

Keolis déclinera un plan schématique pour toutes les lignes périurbaines sur le modèle créé pour la ligne 6.



TARIFS LINÉAD
en vigueur dès 1^{er} juillet 2019

LE TICKET LINÉAD

Zone	1	2	3	4
Zone 1	1,50 €	2,50 €	3,50 €	4,50 €
Zone 2	2,50 €	3,50 €	4,50 €	5,50 €
Zone 3	3,50 €	4,50 €	5,50 €	6,50 €
Zone 4	4,50 €	5,50 €	6,50 €	7,50 €

LE PASS LINÉAD

Pass	1	2	3	4
Pass 1 jour	1,50 €	2,50 €	3,50 €	4,50 €
Pass 3 jours	4,50 €	7,50 €	10,50 €	13,50 €
Pass 7 jours	8,50 €	14,50 €	20,50 €	26,50 €
Pass 15 jours	15,50 €	26,50 €	37,50 €	48,50 €
Pass 30 jours	29,50 €	50,50 €	71,50 €	92,50 €

4 - DIGITALISER L'INFORMATION DES LIGNES SCOLAIRES

Le besoin en informations des élèves se concentre essentiellement au moment de l'achat du titre de transport, pour identifier la ligne à emprunter et la localisation de l'arrêt le plus proche du domicile.

Néanmoins, Keolis a bien pris en considération la volonté de l'Agglomération d'ouvrir les lignes scolaires aux voyageurs commerciaux. Cette clientèle a besoin d'accéder à tout moment et facilement à l'information. Cependant, sur des lignes dont la consistance de l'offre est conçue pour les scolaires, les retours d'expérience de Keolis indiquent un taux de voyageurs commerciaux généralement inférieur à 1 %.

Le dispositif d'information voyageur doit donc être compréhensible et accessible par n'importe quel usager mais il doit rester suffisamment agile pour gérer les modifications d'offre et économiquement acceptable.

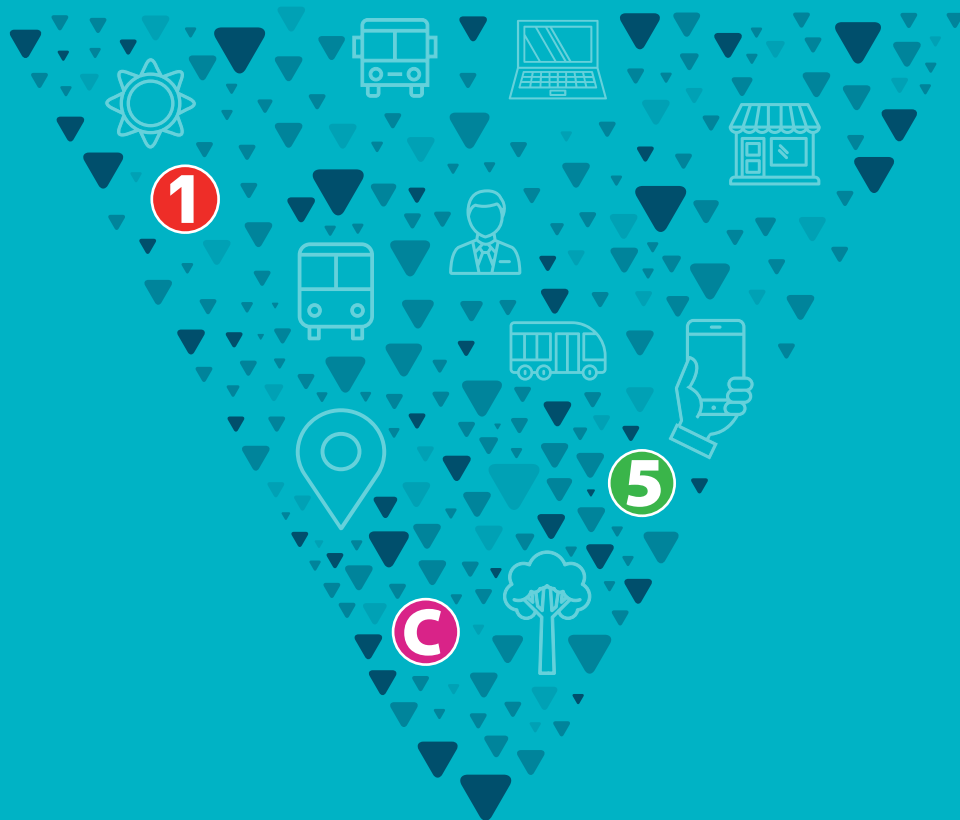
Pour répondre à cette triple contrainte Keolis propose de mettre en œuvre un dispositif d'information exclusivement dynamique et digital :

- les fiches horaires seront dématérialisées et téléchargeables sur le site Linéad,
- les horaires en temps réel seront disponibles pour toutes les lignes scolaires grâce à l'application Pysae,
- la notion de « réseau scolaire » n'ayant pas d'intérêt pour les élèves qui ne disposent généralement que d'une seule ligne pour se rendre dans leur établissement, Keolis ne prévoit pas la réalisation d'un plan géographique (les itinéraires seront disponibles grâce au SAEIV),

- * pour économiser l'installation de girouettes électroniques dans les autocars, Keolis utilisera un dispositif d'affichage statique, fixé sur la partie inférieure droite du pare-brise. Le support sera habillé avec la charte graphique Linéad et comportera le numéro de la ligne,
- * aux arrêts spécifiquement scolaires, Keolis prévoit une signalétique générique, pour éviter des mises à jour complexes et coûteuses. Un dispositif de QR-Codes permettra d'accéder automatiquement à la fiche horaire dématérialisée de la ligne.

 Cliquez ici pour consulter l'option 9 : poteaux d'arrêts





OPTION 1

NAVETTE CENTRE-VILLE RÉALISÉE PAR
UN VÉHICULE À PROPULSION ÉLECTRIQUE



Sommaire

OPTION 1

1 • Choix du véhicule	182
2 • Itinéraire de la navette	182
3 • Fréquence de passage	182
4 • Chiffrage de l'option	184

OPTION 1

Navette centre-ville réalisée par un véhicule à propulsion électrique

1 - CHOIX DU VÉHICULE

Keolis propose le minibus électrique BlueBus de Bolloré. Ce véhicule de 22 places avec plancher plat intégral a été spécialement conçu pour opérer ce type de service. Il est maintenant largement diffusé et a été éprouvé dans un grand nombre de réseaux.

Le véhicule fera l'objet d'un contrat de location full maintenance.

Compte tenu de ses caractéristiques, le minibus sera dédié à la navette de centre-ville et sera personnalisé avec une livrée spécifique.

Pour réduire les coûts d'exploitation du service, Keolis propose l'affectation d'un seul véhicule électrique. Le constructeur garantit contractuellement un taux de disponibilité de 90 % soit quatre jours d'immobilisation par mois. En cas de panne sur une journée de service prévue, la navette sera exploitée avec un minibus thermique.

2 - ITINÉRAIRE DE LA NAVETTE

Les particularités imposées par la propulsion électrique en termes d'autonomie, imposent d'adapter les conditions d'exploitation et le service offert, afin de définir un parcours le plus plat possible et de contenir la distance parcourue d'une journée d'exploitation à 140 kilomètres, trajets haut-le-pieds inclus.

Compte tenu de ses contraintes et pour maintenir une offre attractive, Keolis propose d'adapter le tracé de la navette en supprimant le passage par la gare, qui implique à lui seul un dénivelé de 4 %.

3 - FRÉQUENCE DE PASSAGE

L'itinéraire raccourci de la ligne permettra d'atteindre une fréquence de passage beaucoup plus attractive, avec une rotation de 15 minutes contre 20 minutes dans la configuration actuelle.

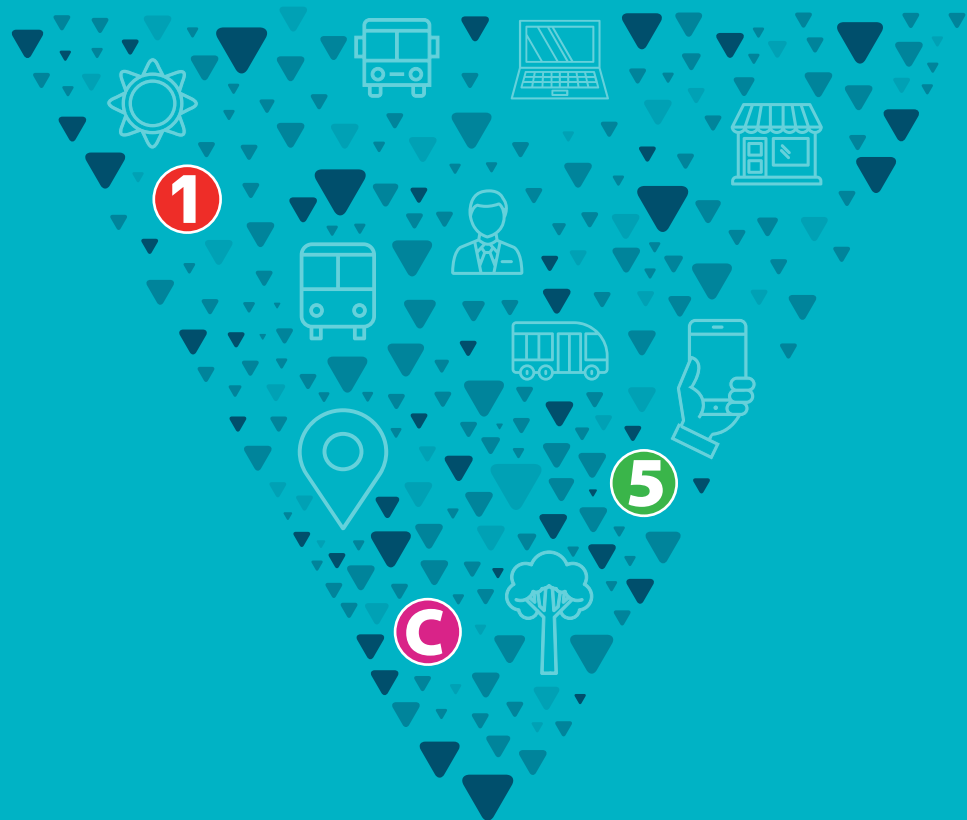
Compte tenu de l'autonomie kilométrique d'une journée d'exploitation, Keolis propose une amplitude de fonctionnement de 8h35 à 19h05 avec une interruption de 12h15 à 13h45, soit 9h00 de service commercial par jour.

Pendant la pause méridienne, le véhicule rentrera au centre d'exploitation et pourra être partiellement rechargé pour garantir une complète autonomie jusqu'à la fin du service.

Keolis prévoit de maintenir l'arrêt à la volée suivant un tracé marqué au sol sur tout le parcours. Pour renforcer l'information, une signalétique de jalonnement à base de stickers sera posée sur le mobilier urbain présent sur l'itinéraire.

Compte tenu de ses caractéristiques, le minibus sera dédié à la navette de centre-ville et sera personnalisé avec une livrée spécifique. 





OPTION 2

VÉHICULES FONCTIONNANT À PARTIR
D'ÉNERGIES ALTERNATIVES AU GAZOLE
AU FUR ET À MESURE DES RENOUVELLEMENTS



Sommaire

OPTION 2

1 ▪ Parc de véhicules	186
1.1 ▪ Autobus urbains	186
1.2 ▪ Autobus périurbains	187
1.3 ▪ Autobus scolaires	187
2 ▪ Infrastructures	188
2.1 ▪ équipements d'avitaillement.....	188
2.2 ▪ station de compression	188
2.3 ▪ adaptation de l'atelier de maintenance.....	189
3 ▪ Maintenance des véhicules.....	189
4 ▪ Chiffrage de l'option	190

OPTION 2

Véhicules fonctionnant à partir d'énergies alternatives au gazole et à mesure des renouvellements

Keolis propose de mener la transition énergétique des véhicules, en choisissant le GNV (gaz naturel pour véhicules).

Ce carburant se présente sous forme de gaz comprimé à 200 bars, stocké dans des réservoirs embarqués en toiture des véhicules. Il offre des autonomies de 400 kilomètres pour les autobus et jusqu'à 600 kilomètres pour les autocars.

Cette énergie représente une alternative au gazole, propre, sûre et compétitive.

L'adjonction de BioGNV, produit localement selon un cahier des charges précis, pourra améliorer le bilan écologique global de la solution et renforcer l'indépendance énergétique du territoire.

La transition à l'énergie GNV doit être appréhendée par une approche systémique qui comprend :

- ✿ les véhicules et leur entretien,
- ✿ les installations d'avitaillement,
- ✿ le dépôt et l'atelier de maintenance.

**Keolis exploite plus de
1 600 véhicules motorisés
en énergie gaz.** //

1 - PARC DE VÉHICULES

1.1 - AUTOBUS URBAINS

La plupart des constructeurs propose leurs modèles de véhicules en version GNV. Cependant, il n'existe pas d'offre sur le segment des véhicules de moins de 12 mètres, plus largement représentés sur le réseau urbain de Dreux.

Keolis propose de renouveler les bus standard 12 mètres prévus au PPI, par des bus GNV, soit 3 véhicules dès 2021.

Afin de maintenir une véritable homogénéité du parc, Keolis a fait le choix du constructeur Evobus. À l'instar des bus diesels proposés en renouvellement dans l'offre principale, les véhicules motorisés au GNV de cette marque peuvent être équipés de la technologie hybride légère, ce qui permettra de diminuer la consommation jusqu'à 8 %.

**Le coût énergétique
moyen d'un bus GNV
est 30 à 50 % moins cher
que celui d'un bus diesel
(source : Ademe).** //



Mercedes Citaro GNV en version 12 mètres

1.2 - AUTOBUS PÉRIURBAINS

Keolis propose d'acquérir, dans leur version GNV, les 8 autobus Low Entry de marque Iveco Crossway, prévus pour l'exploitation des lignes périurbaines.



Iveco Crossway LE GNV

Dès 2021, 30 % des véhicules exploités par Keolis Drouais rouleront au GNV. 

1.3 - AUTOBUS SCOLAIRES

Keolis propose d'introduire les autocars GNV, pour le parc dédié à l'Agglomération, à partir des renouvellements prévus en 2022.

Sur la durée du contrat, 17 véhicules viendront compléter la flotte GNV et contribuer à la performance environnementale du réseau.

Un véhicule GNV est deux fois moins bruyant qu'un véhicule diesel (source : Ademe). 

2 - INFRASTRUCTURES

2.1 - ÉQUIPEMENTS D'AVITAILLEMENT

L'avitaillement de véhicules GNV nécessite des installations spécifiques. En l'absence de station publique sur le territoire de l'Agglomération, Keolis prévoit l'implantation d'une station privative sur le centre d'exploitation de Dreux.

Afin de s'adapter à l'augmentation progressive du parc GNV, Keolis a fait le choix d'une solution permettant du rechargement rapide et lent. Associée à une logistique de gestion des pleins, cette solution permettra de disposer rapidement d'une station opérationnelle et de la faire évoluer au fil des besoins, en limitant les investissements.

AVITAILLEMENT RAPIDE OU AVITAILLEMENT LENT

Il existe deux types d'avitaillement en fonction du type et du nombre de véhicules à approvisionner, de la puissance du compresseur, de la fréquence de ravitaillement, du délai disponible pour l'opération de remplissage et de l'immobilisation ou non des véhicules pour le ravitaillement.

✳ **L'avitaillement rapide :** le gaz est acheminé sur une unique piste de charge. Chaque bus fait le plein en 5 à 10 minutes avant de rejoindre la zone de remisage. Ce mode d'avitaillement nécessite la mise en place d'un stockage intermédiaire pour permettre le remplissage rapide des véhicules en période de pointe.

✳ **L'avitaillement lent ou « à la place » :** le gaz est acheminé à des postes de charge « à la place » permettant d'alimenter plusieurs bus en même temps. Chaque véhicule fait le plein en 4 à 6 heures durant la nuit.

AVITAILLEMENT LENT

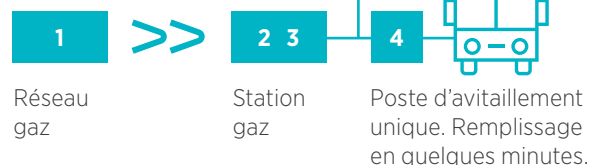
Poste de charge par avitaillement « à la place » durant la nuit



1. Réseau gaz
2. Compresseur (1 ou plusieurs)
3. Stockage à plus de 200 bars
4. Poste de distribution

AVITAILLEMENT RAPIDE

FAIBLE PRESSION 1 À 6 BARS



Modes de remplissage d'un véhicule GNV

2.2 - STATION DE COMPRESSION

La SEML GEDIA a confirmé le passage d'un réseau de distribution de gaz naturel classique, à une pression de 4 bars, près du centre d'exploitation Keolis de Dreux. Il sera donc nécessaire de mettre en place une station de compression pour stocker le gaz à 200 bars dans les véhicules.

Keolis a choisi une station se présentant sous la forme d'un container de 30 pieds, intégrant tous les systèmes techniques (compresseurs, automates, filtres, etc.). Le container est insonorisé pour limiter l'impact du bruit lié au fonctionnement de la station.

Cet équipement sera associé à une infrastructure de recharge lente, répartie sur 12 places de stationnement. Chaque emplacement sera équipé d'un potelet disposant d'un flexible de charge, relié à la station par une canalisation en inox.

Sur le plan réglementaire, la mise en place de la station de compression et d'avitaillement nécessitera une déclaration sur la rubrique 1413 au titre des installations ICPE (installations classées pour la protection de l'environnement).

2.3 - ADAPTATION DE L'ATELIER DE MAINTENANCE

La présence dans les ateliers des véhicules avec leur stockage de gaz, nécessite des installations de détection et de sécurité qu'il convient d'adapter aux locaux existants.

Keolis réalisera une étude spécifique Atex (atmosphères explosives), ainsi qu'une étude des flux d'air, afin de déterminer les installations nécessaires pour détecter une fuite de GNV, ventiler les locaux et faire redescendre rapidement l'atmosphère sous la limite inférieure d'explosivité.

L'atelier sera équipé de détecteurs de GNV, d'un automate de gestion d'alarme et des asservissements de mise en sécurité (ouverture des portes, ouvrants en toiture, etc.).

3 - MAINTENANCE DES VÉHICULES

L'utilisation d'un nouveau type de carburant au sein d'une exploitation, nécessite une attention particulière et un accompagnement au changement. La maintenance de ces véhicules répond à des exigences et des contraintes spécifiques.

En Europe, le règlement ECE R110 impose un contrôle des réservoirs des bus GNV tous les 4 ans et leur remplacement tous les 20 ans. En France, le contrôle par inspection détaillée (CID) fixe une liste de vérifications visuelles à effectuer par des inspecteurs qualifiés et certifiés par le comité français des essais non-destructifs (COFREND).

Les principales attentions porteront sur :

- ✱ des exigences de sécurité nouvelles liées à la volatilité et l'explosivité du gaz (procédures d'interventions et moyens de détection individuels),
- ✱ la mise en place d'équipements et outillages spécifiques, en particulier pour les travaux en hauteur sur le toit des véhicules,
- ✱ la réalisation des contrôles réglementaires des installations de stockage et de distribution du GNV dans les véhicules,
- ✱ l'habilitation des agents pour travailler sur les motorisations GNV,
- ✱ les formations techniques spécifiques auprès des constructeurs retenus.



Fixation des réservoirs GNV sur le toit des véhicules

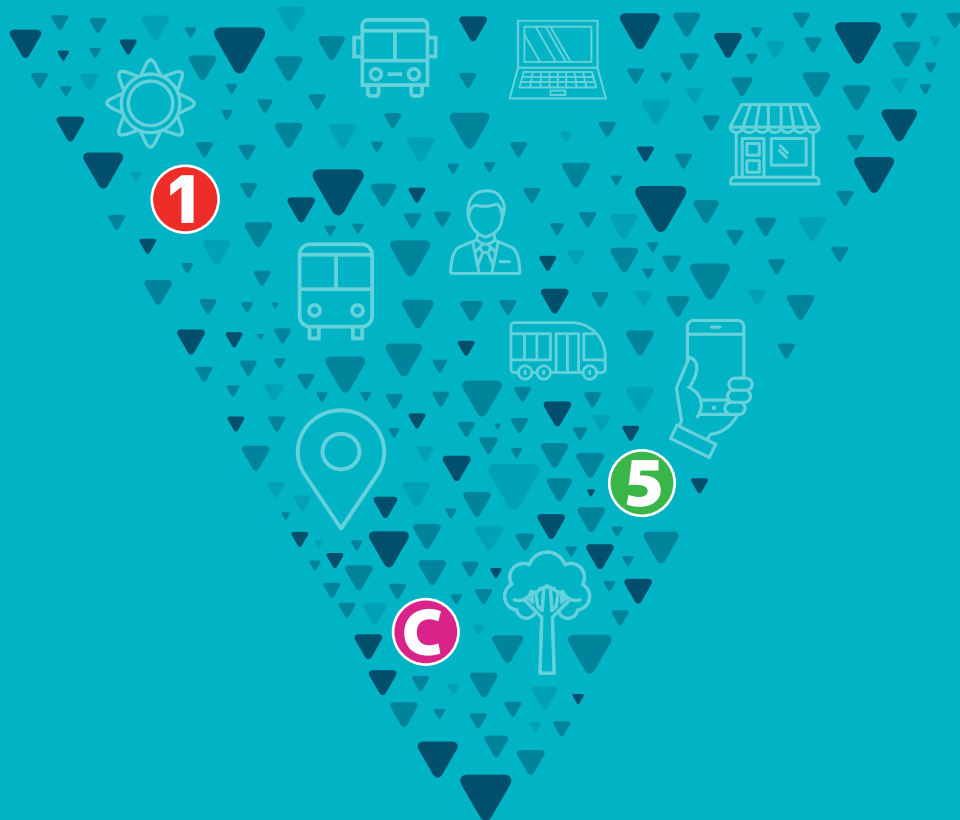
4 - CHIFFRAGE DE L'OPTION

Keolis a chiffré l'option en coûts différentiels, par rapport à l'offre principale. Le chiffrage intègre :

- ✱ les coûts des infrastructures : station de compression, mise en conformité de l'atelier de maintenance,
- ✱ les coûts d'entretien de la station de compression,
- ✱ le coût supplémentaire de maintenance des véhicules,
- ✱ les coûts de carburant,
- ✱ les coûts des véhicules selon le plan de renouvellement proposé :

Véhicules	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Autobus urbain	3						
Autobus Low Entry	8						
Autocar scolaires		7	1	3	2	2	2
Total cumulé	11	18	19	22	24	26	28

Sur une durée de 15 ans, les coûts de possession d'un bus GNV sont en moyenne 3 % plus élevés qu'un bus diesel Euro 6 (source : CATP – GRDF). 



OPTION 3

PÔLE SECONDAIRE
DE VILLEMEUX-SUR-EURE



Sommaire

OPTION 3

1 • Consistance de l'offre.	193
2 • Chiffrage de l'option.	194

OPTION 3

Pôle secondaire de Villemeux-sur-Eure

1 - CONSISTANCE DE L'OFFRE

Keolis a construit cette option à partir de l'offre du nouveau réseau urbain. Le projet consiste à desservir le pôle secondaire de Villemeux-sur-Eure en prolongeant la nouvelle ligne 3. Cette organisation permet :

- ✿ d'optimiser la production avec un enchaînement et la réutilisation du véhicule, de préserver la structure du nouveau réseau,
- ✿ de compléter en heures creuses, l'offre connue à ce jour de la ligne Rémi n°8 Dreux – Maintenon.

La création de cette ligne implique la mise en conformité du plateau ralentisseur situé devant la mairie de Villemeux-sur-Eure.

La ligne desservira des pôles générateurs importants de la partie Sud de l'Agglomération :

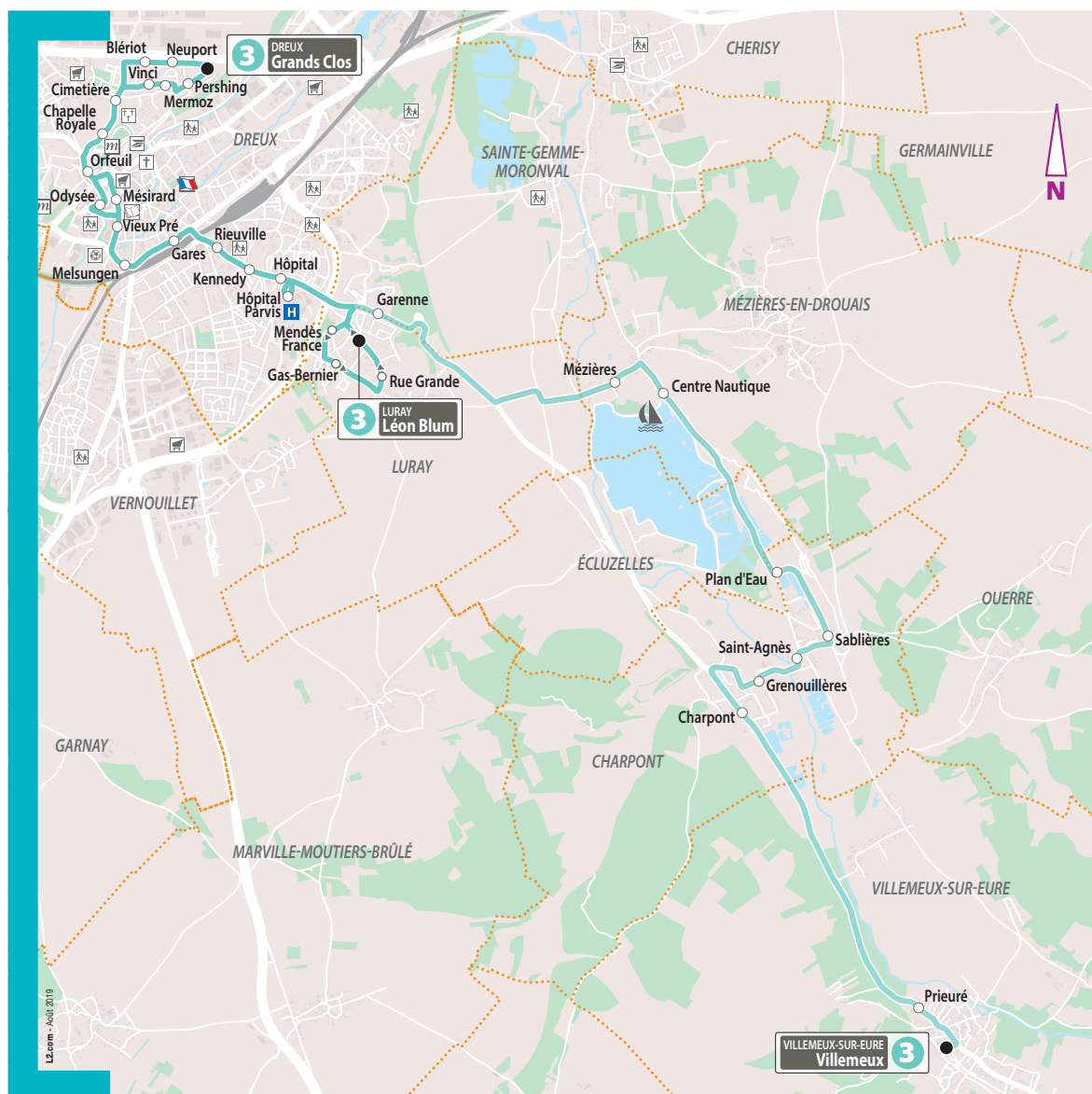
- ✿ la base de loisirs d'Ecluzelles,
- ✿ le plateau de La Garenne à Luray et l'auto-école « Couturier »,
- ✿ les 1 085 habitants de la commune de Mézières-en-Drouais et une partie de Charpont qui ne disposent actuellement que d'une offre scolaire,
- ✿ le parvis de l'Hôpital de Dreux,
- ✿ la médiathèque de Villemeux-sur-Eure.

L'offre sera constituée de deux trajets allers-retours :

Hôpital-Parvis	10:45	16:09
Villemeux	11:10	16:34

Hôpital-Parvis	10:13	15:38
Villemeux	10:38	16:03

Keolis a chiffré l'option pour une mise en œuvre
en même temps que le nouveau réseau le 5 juillet 2021. ”

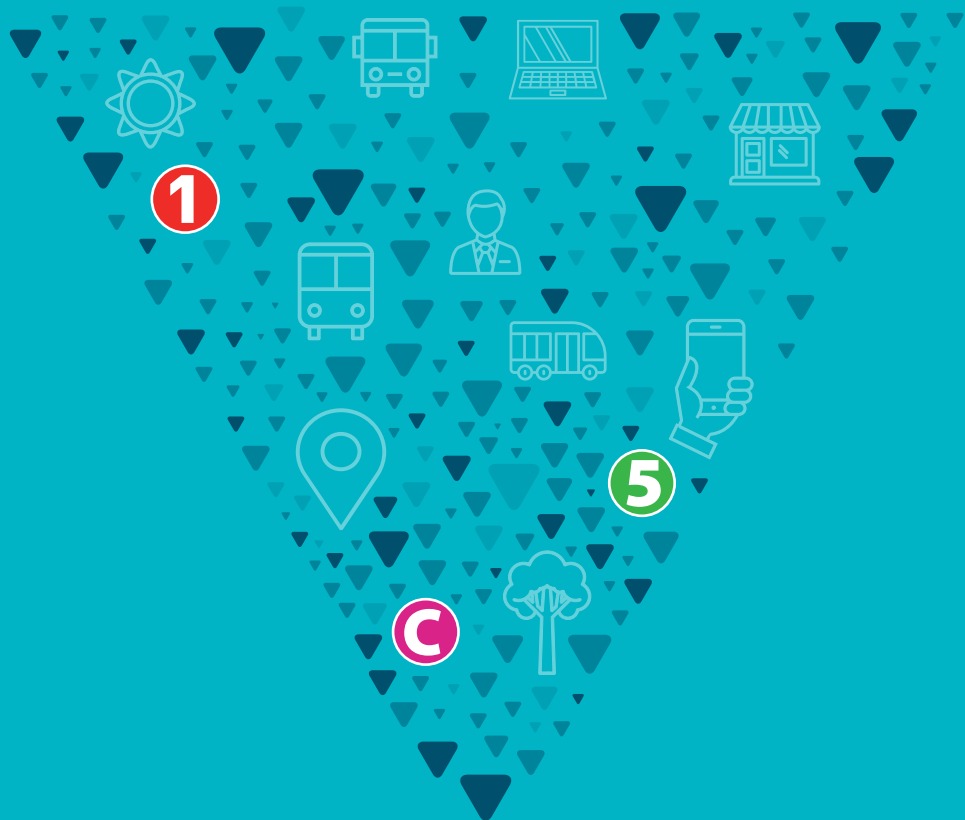


2 - CHIFFRAGE DE L'OPTION

Le chifrage de l'option est fondé sur l'offre de la ligne 3 du nouveau réseau urbain. Elle intègre les unités d'œuvre complémentaires pour desservir le pôle de Villemeux-sur-Eure. Elle n'a pas d'impact sur le PPI.

S'agissant d'une ligne régulière, le chifrage intègre :

- ✱ les recettes commerciales supplémentaires,
- ✱ la fourniture, la pose et l'entretien de 19 poteaux d'arrêts de type « Urbanéo Mistral »,



OPTION 4

PÔLE D'INTÉRÊT D'ÉZY-SUR-EURE :
DESSERTE GARE



Sommaire

OPTION 4

1 ▪ Consistance de l'offre.	197
2 ▪ Chiffrage de l'option.	198

OPTION 4

Pôle d'intérêt d'Ézy-sur-Eure :
desserte gare

1 - CONSISTANCE DE L'OFFRE

Les communes d'Ézy-sur-Eure, Anet, Oulins et Berchères-sur-Vesgre disposent actuellement d'une ligne de connexion régionale à destination de la gare d'Houdan, à raison de trois allers entre 6h30 et 7h50 et quatre retours entre 17h30 et 19h00.

Dans l'offre principale, Keolis propose également de desservir la gare de Marchezais avec la nouvelle ligne 8 Dreux – Abondant – Bû.

Keolis a donc construit cette option comme un complément des offres existantes et propose de créer une ligne 9 qui reprendra l'itinéraire de la ligne 5 sur les communes d'Anet, Saussay, Ézy-sur-Eure, Ivry-la-Bataille, La Chaussée-d'Ivry et Oulins pour se diriger vers Boncourt, Bû (via les arrêts de la ligne 8) puis la gare de Marchezais.

Afin de réduire le coût du service, l'offre s'appuie sur les synergies possibles avec les moyens véhicules et conducteurs du Transport à la demande.

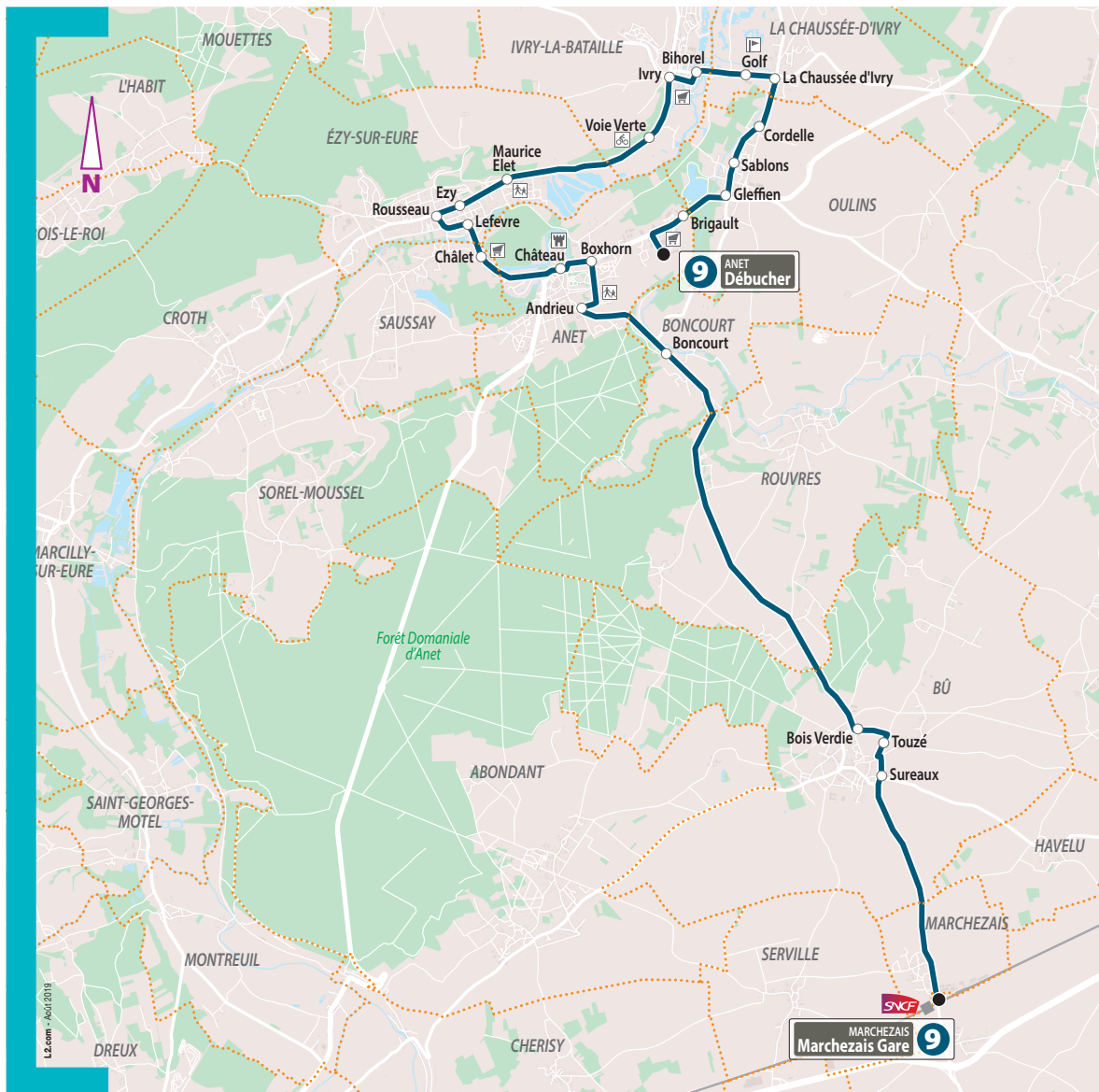
La ligne 9 sera exploitée avec un minibus de huit places équipé d'un valideur billettique et d'une girouette frontale, à l'instar des véhicules périurbains.

Keolis propose de créer deux allers et deux retours en correspondance avec les trains à destination ou en provenance de Paris, du lundi au samedi, toute l'année.

La ligne 9 complétera,
à moindre coût, l'offre
de connexion vers les
gares déjà existantes. 

Anet		Gare		Trains
5h40	 →	6h20	 →	6h30
6h40	 →	7h20	 →	7h30
18h55	← 	18h15	← 	17h59
19h55	← 	19h15	← 	18h59

Keolis a chiffré l'option pour une mise en œuvre
en même temps que le nouveau réseau le 5 juillet 2021. 

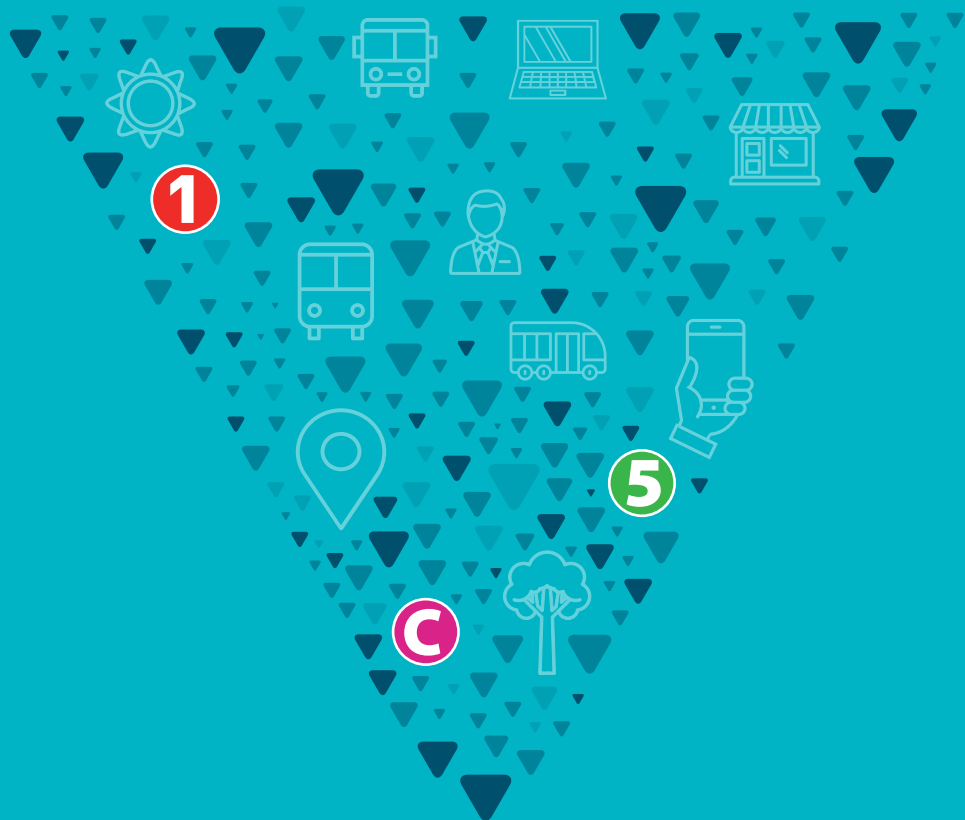


2 - CHIFFRAGE DE L'OPTION

Le chiffrage de l'option est fondé sur les synergies avec le service de Transport à la demande. Il intègre les unités d'œuvre complémentaires pour desservir la gare de Marchezais. La levée de l'option n'a pas d'impact sur le PPI.

S'agissant d'une ligne régulière, le chiffrage intègre :

- les recettes commerciales supplémentaires,
- la fourniture, l'installation et l'entretien d'un valideur billettique,
- la fourniture, la pose et l'entretien d'une girouette frontale,



OPTION 5

BILLETTIQUE



Sommaire

OPTION 5

1 • Périmètre de l'option	201
2 • Extension du système billettique aux autres lignes . . .	201
2.1 • Lignes périurbaines	201
2.2 • Lignes scolaires	201
2.3 • Transport à la demande	202
3 • Compatibilité avec la billettique JV Malin.	202
4 • Chiffrage de l'option	203

OPTION 5

Billettique

1 - PÉRIMÈTRE DE L'OPTION

Dans l'offre principale, Keolis a chiffré :

- ✱ la reprise et la maintenance du système billettique T-Smart d'Actoll mis à disposition par l'Agglomération et la poursuite de son exploitation,
- ✱ les compléments logiciels et matériels nécessaires à la mise en œuvre des actions commerciales proposées.

L'option porte donc sur :

- ✱ l'extension du système billettique aux nouvelles lignes périurbaines et aux lignes scolaires,
- ✱ la compatibilité du système billettique avec l'intermodalité régionale (carte JV Malin).

2 - EXTENSION DU SYSTÈME BILLETTIQUE AUX AUTRES LIGNES

Les véhicules du réseau urbain sont équipés d'un système billettique récent, souple et modulable, parfaitement adapté à la dimension du territoire.

La mise en œuvre d'un système différent pour les lignes périurbaines et scolaires, poserait des contraintes techniques de compatibilité complexes et coûteuses.

Keolis propose donc d'étendre le système billettique T-Smart d'Actoll sur tous les autres services du réseau Linéad.

2.1 - LIGNES PÉRIURBAINES

Le matériel installé dans les véhicules périurbains sera le même que celui des bus urbains et de l'actuelle ligne 6.

Il permettra de valider tous les types de cartes : sans contact, carte de paiement, et ticket QR-Code.

2.2 - LIGNES SCOLAIRES

Dans les lignes scolaires, le nombre de voyageurs et leur typologie permet d'installer des valideurs légers, conçus sur la base de terminaux Android durcis.

La solution billettique proposée par Actoll s'appuiera sur l'utilisation des terminaux Android déployés pour le SAEIV Pysae.

Ce matériel permettra de valider les cartes sans contact et les tickets QR-Codes. En revanche, il n'acceptera pas le paiement sans contact.

La solution billettique proposée par Actoll s'appuiera sur l'utilisation des terminaux Android déployés pour le SAEIV Pysae. 



Cliquez ici pour consulter
SAEIV Pysae.
Chapitre 1 / partie 5 / 2.3

2.3 - TRANSPORT À LA DEMANDE

Concernant le Transport à la demande, Keolis propose d'instaurer le post-paiement sur la base des réservations confirmées. Par conséquent, l'extension du système billettique n'est pas nécessaire à bord des véhicules concernés.

À titre d'information, l'installation de la billettique et les coûts de fonctionnement induits pour les 4 véhicules TAD serait d'environ 3 000 euros par an.



Cliquez ici pour consulter
Remplacer la vente des tickets TAD
par le post paiement.
Chapitre 5 / partie 3 / 5

3 - COMPATIBILITÉ AVEC LA BILLETTIQUE JV MALIN

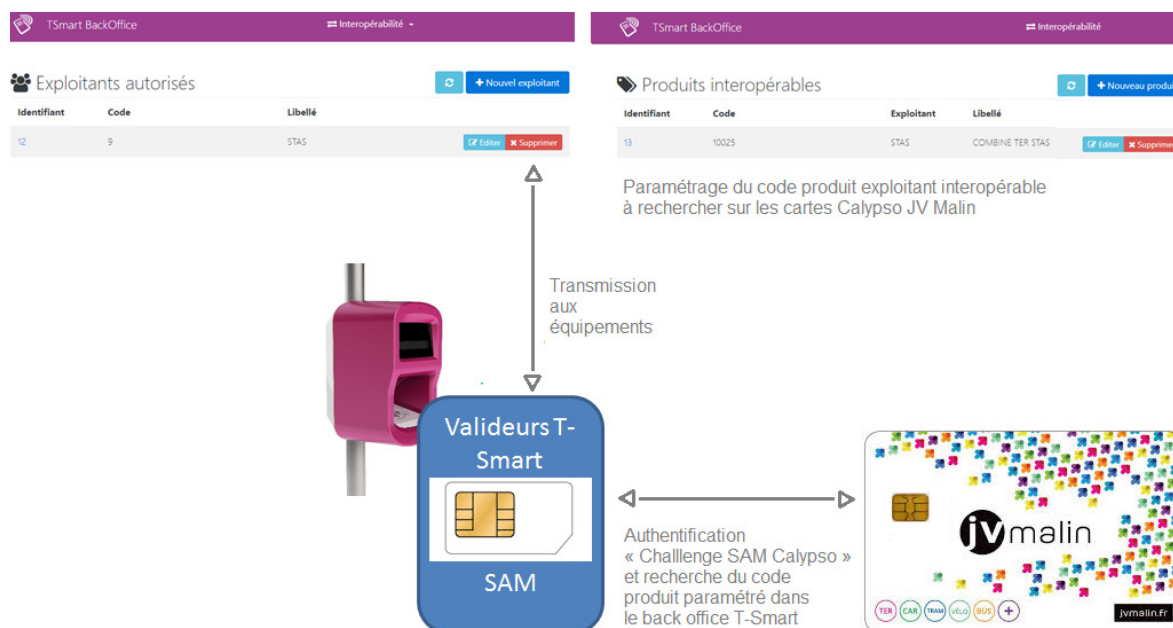
Le système billettique Actoll permet de gérer l'interopérabilité de niveau 1 c'est-à-dire la possibilité de :

- reconnaître et de valider des cartes interopérables JV Malin émises par d'autres réseaux de transports de la Région Centre-Val de Loire (acceptation en validation des cartes JV Malin sens Calypso et Intercode qui comprennent le code produit paramétré dans la billettique Actoll, quel que soit l'émetteur de la carte et l'entité qui a chargé le produit),
- utiliser la carte interopérable JV Malin comme support de titres de la gamme Linéad pour les clients du réseau.

En revanche, le système billettique Actoll ne pourra pas :

- écrire dans la puce de la carte interopérable JV Malin ; les titres multimodaux devront donc être chargés par des partenaires interopérables,
- fabriquer un duplicata d'une carte émise par un autre réseau interopérable.

Techniquement le système billettique Actoll utilise l'authentification par SAM des titres interopérables. Les codes produits correspondants sont enregistrés dans le back office Actoll. Si l'authentification par SAM est réussie le système recherche un code produit sur la carte dont la date de fin de validité est postérieure à la date du jour puis il écrit dans le « journal event ».



4 - CHIFFRAGE DE L'OPTION

L'extension du système billettique n'a aucune incidence sur le back office du système central, les modules logiciels de vente et la boutique en ligne inclus dans l'offre principale.

Keolis n'a chiffré aucun surcoût pour la fourniture de cartes sans contact par rapport à la billetterie papier, notamment pour les 6 000 élèves qui empruntent les lignes scolaires.

Le chiffrage inclut la fourniture, l'installation, le fonctionnement et la maintenance du système billettique en fonction du nombre de véhicules inscrits au PPI :

- ✱ à partir du 1^{er} janvier 2021 pour les véhicules des lignes périurbaines,
- ✱ à partir du 1^{er} septembre 2021 (date d'intégration des marchés scolaires) pour les véhicules des lignes scolaires.

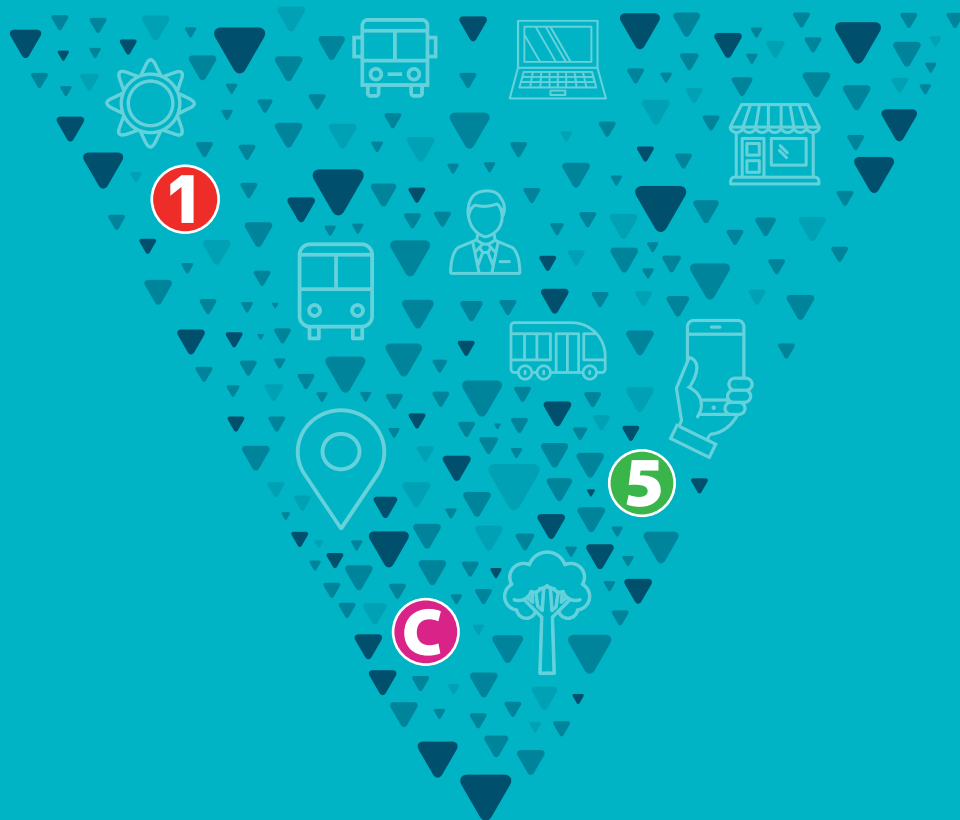
La levée de l'option billettique évitera la réalisation de campagnes de comptages et minore le chiffrage de l'offre principale de 20 000 euros.

Le coût annuel moyen sur 8 ans (investissement et fonctionnement) de l'extension de la billettique aux lignes périurbaines et scolaires est de 4 400 euros.

Le coût annuel moyen sur 8 ans (investissement et fonctionnement) de l'interopérabilité avec la billettique régionale JV Malin est de 8 200 euros.

La levée de l'option billettique évitera la réalisation de campagnes de comptages et minore le chiffrage de l'offre principale de 20 000 euros. 





OPTION 6

ENTRETIEN DE LA GARE ROUTIÈRE



Sommaire

OPTION 6

1 • Créer un règlement intérieur	206
2 • Organiser le site	206
2.1 • Affecter les quais	206
2.2 • Informer les voyageurs	207
3 • Gérer l'activité de la gare routière	208
3.1 • Superviser les mouvements	208
3.2 • Gérer les situations perturbées	209
3.3 • Contrôler et sécuriser la gare routière	210
4 • Entretien la gare routière	210
4.1 • Périmètre des interventions d'entretien	210
4.2 • Consistance des opérations d'entretien	211
4.3 • Mesures qualité	212

OPTION 6

Entretien
de la gare routière

1 - CRÉER UN RÈGLEMENT INTÉRIEUR

En concertation avec l'Agglomération, Keolis proposera un règlement intérieur de la gare routière. Ce document sera affiché dans l'enceinte de la gare et sera opposable à l'ensemble des usagers du site, en particulier aux transporteurs autorisés à y accéder.

Il sera décliné sous la forme d'une convention d'utilisation à destination des opérateurs. Il précisera les règles de sécurité et de conduite à respecter, ainsi que les règles de fonctionnement et d'accès aux équipements mis à disposition :

- * accès à la gare routière,
- * demande d'autorisation d'accès,
- * affectation des quais et stationnement,
- * horaires des lignes desservant la gare routière,
- * règles de circulation et stationnement,
- * assurances et responsabilités des transporteurs,
- * accès et circulation des piétons,
- * activités prohibées,
- * surveillance, sécurité, incidents,
- * pénalités, redevances.

Keolis s'appuiera sur les règlements intérieurs de grandes gares routières exploitées par le Groupe, pour proposer un projet de rédaction à l'Agglomération : gare routière de Versailles Chantiers, de Roissypole et de la Défense.

2 - ORGANISER LE SITE

2.1 - AFFECTER LES QUAIS

La gare routière dispose de dix quais équipés d'une signalétique fixe qui indique le numéro des lignes autorisées à y accoster.

En 2021, la gare routière sera très majoritairement desservie par les lignes de l'Agglo du Pays de Dreux. Le recensement établi à ce jour indique la répartition suivante :

AOT	Réseau	Lignes	Quais utilisés
Agglo du Pays de Dreux	Linéad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, C, F, TAD	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9
Région Centre-Val de Loire	Rémi	1, 8, 25, 88	5, 10
Région Normandie	Transeure	340	6

À cela s'ajoute ponctuellement les lignes de substitution routières de la SNCF.

Keolis Drouais mettra à jour l'affectation des quais pour intégrer les lignes périurbaines. Le plan sera figé et annexé au règlement intérieur du site. Il pourra être mis à jour en cas d'évolutions des réseaux.

2.2 - INFORMER LES VOYAGEURS

INFORMATION STATIQUE

Chaque quai dispose d'un ou deux panneaux d'affichage pouvant recevoir chacun trois feuillets A4 (fiches horaires, plans, info trafic). Chaque opérateur conservera la mission d'affichage et de mise à jour des informations le concernant. À ce titre, Keolis procédera à la mise à jour des informations de 12 cadres sur les 16 que comporte la gare.

Pour améliorer l'information des voyageurs, Keolis réalisera un plan en trois dimensions du pôle gare. Il sera décliné en trois vues différentes pour tenir compte de l'orientation et du sens de lecture au départ de la gare routière, du hall de la gare SNCF et du parvis Sud du pôle gare.

En complément et sous réserve d'accord de la SNCF et de la Ville de Dreux, Keolis propose d'installer une signalétique de jalonnement et d'orientation entre le hall de la gare SNCF et la gare routière.



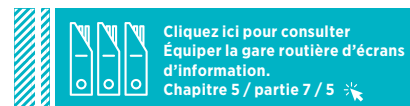
Exemple de plan de situation pour le repérage des voyageurs.

INFORMATION DYNAMIQUE

Dans son offre principale, Keolis propose l'installation de deux écrans d'affichage dans la gare routière. Grâce au SAEIV, cet équipement permettra de diffuser tous les passages du réseau Linéad en temps réel.

Sous réserve de disponibilité des données dans des formats standards, Keolis ajoutera les horaires des lignes régulières des autres transporteurs y compris des trains SNCF.

Enfin, le dispositif de QR-Codes permettant d'accéder aux horaires en temps réel, proposé dans l'offre principale, sera installé sur les quais desservis par le réseau Linéad.



3 - GÉRER L'ACTIVITÉ DE LA GARE ROUTIÈRE

Keolis propose d'assurer la gestion de la gare routière autour de trois missions :

- ✿ la supervision des mouvements,
- ✿ la gestion des situations perturbées,
- ✿ la sécurisation du site.

Keolis ne prévoit pas de moyens humains ou techniques dédiés et spécifiques pour superviser l'activité de la gare routière. Les opérations seront menées à partir des moyens courants dont dispose l'exploitation, en s'appuyant sur :

- ✿ le règlement intérieur de la gare routière,
- ✿ la présence quotidienne des managers sur le site qui auront toute autorité pour faire appliquer les consignes et relever les dysfonctionnements,
- ✿ l'adaptation de certaines procédures d'exploitation, pour tenir compte des événements remarquables susceptibles d'affecter l'activité de la gare.

Keolis propose de créer un comité de coordination de la gare routière présidé par l'Agglomération.

Cet organe permettra de réunir tous les transporteurs une fois par an et de faire le bilan du fonctionnement, de préparer les éventuelles modifications d'affectation de quai, de présenter les retours d'expérience sur incidents survenus, de mettre à jour les consignes de sécurité et le règlement intérieur.

3.1 - SUPERVISER LES MOUVEMENTS

L'affectation fixe des quais et le nombre de circulations quotidiennes permet à chaque transporteur de régler ses mouvements de manière autonome.

La mise au point du règlement intérieur permettra de préciser les questions liées aux conditions d'arrêts et de circulation.

Le futur délégataire du réseau Linéad utilisera 7 quais sur 10. Le trafic du réseau et les mouvements en gare routière seront gérés par les moyens dont disposera l'exploitation :

- ✿ le SAEIV permettra de réguler la circulation des véhicules,
- ✿ les conducteurs en liaison permanente avec l'exploitation, pourront signaler tout incident ou dysfonctionnement aux managers.

Keolis propose
de créer un comité
de coordination
de la gare routière
présidé par
l'Agglomération. ””

Keolis supervisera
l'activité de la gare
routière sans moyen
supplémentaire. ””

Keolis pourra assurer la supervision des mouvements grâce à la présence régulière des managers sur le site. Leur mission sera de vérifier, à l'occasion de leur passage en gare, la conformité des circulations par rapport au plan d'affectation des quais et aux instructions du règlement intérieur. En tant que représentants du gestionnaire de la gare routière, ils seront habilités à rappeler les consignes, à formaliser les incidents, à aviser le responsable exploitation qui pourra notifier les transporteurs concernés.

3.2 - GÉRER LES SITUATIONS PERTURBÉES

Keolis distingue les perturbations prévues et les perturbations inopinées.

La configuration de la gare routière et des abords immédiats, permettra de gérer sans difficulté, la plupart des événements susceptibles de perturber son fonctionnement normal, notamment la capacité à accueillir du public et la circulation des véhicules.

Keolis mettra à jour ses procédures de gestion des situations perturbées (manuel de gestion de crise) pour inclure le périmètre de la gare routière. Les fiches réflexes gestion de crise seront enrichies d'événements particuliers pouvant se produire.

PERTURBATION PRÉVUE

En cas d'événement prévu, Keolis prendra en charge l'information des voyageurs et la coordination des autres opérateurs de transport. Les perturbations prévisibles sont principalement :

- ✿ les travaux de voirie impactant les entrées et sorties de la gare routière,
- ✿ l'indisponibilité temporaire d'un ou de plusieurs quais,
- ✿ l'afflux temporaire de mouvements supplémentaires tels que les autocars des substitutions routières SNCF,
- ✿ la fermeture de la gare routière pour cause d'intempéries.

En cas de vigilance météo et notamment en cas de neige, Keolis se mettra en relation avec les services techniques de la Ville de Dreux pour un traitement préventif et curatif de la voirie et s'assurera de l'accessibilité de la gare.

PERTURBATION INOPINÉE

Lors d'une perturbation inopinée, les managers interviendront pour réguler le trafic le temps de l'incident et le cas échéant, prévenir les acteurs capables de résoudre le problème. Les perturbations inopinées sont principalement :

- ✿ l'encombrement des accès à la gare routière (panne d'un véhicule, etc.),
- ✿ un accident dans la gare routière,
- ✿ le stationnement gênant dans l'enceinte de la gare,
- ✿ l'absence d'éclairage.

Keolis coordonnera l'information des transporteurs et des voyageurs en cas de perturbation prévue. 

3.3 - CONTRÔLER ET SÉCURISER LA GARE ROUTIÈRE

Lors des passages à la gare routière, chaque conducteur, pourra signaler immédiatement par radiotéléphone toute situation pouvant avoir un impact sur la sécurité du site :

- ✳ identification d'un colis suspect ou bagage abandonné,
- ✳ altercations entre voyageurs ou troubles à l'ordre public,
- ✳ malaise ou blessure d'un usager,
- ✳ circulation ou stationnement gênant de véhicules particuliers dans la gare.

Le rôle des managers consistera à intervenir ou à faire intervenir les Forces de Police et de secours, au même titre que sur le reste du réseau.

L'ensemble des incidents ayant eu lieu et connus de Keolis seront formalisés dans la main courante de l'exploitation.

Conformément à ses procédures de gestion de crise, en cas de situation grave et inhabituelle, Keolis se mettra en relation avec l'Agglomération.

POUVOIR DE VERBALISATION

En vertu de l'article L.130-4 du code de la route, Keolis s'engage à effectuer les démarches pour que ses agents, déjà assermentés pour le contrôle des titres de transport, acquièrent la capacité de constater par procès-verbal les contraventions aux dispositions concernant l'arrêt ou le stationnement des véhicules autres que celles prévues à l'article R.417-9.

VIDÉOPROTECTION

Keolis préconise l'installation d'un dispositif de vidéoprotection de la gare routière. Pour bénéficier d'une vision complète du site, neuf caméras doivent être installées.

Keolis a évalué cet investissement à 22 000 euros, non compris dans le chiffrage de l'option.

Keolis fera assermenter les managers pour qu'ils puissent constater des infractions aux règles de stationnement dans la gare. //

4 - ENTREtenir LA GARE ROUTIÈRE

4.1 - PÉRIMÈTRE DES INTERVENTIONS D'ENTRETIEN

La gare routière est un bien appartenant à l'Agglo du Pays de Dreux. Keolis réalisera les opérations d'entretien et de réparations courantes au sens de l'article 13.2 du projet de convention à savoir :

- ✳ toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement des biens mobiliers et immobiliers jusqu'au moment où leur vétusté et leur défaillance rendent nécessaires des travaux de renouvellement, étant précisé que les grosses réparations au sens de l'article 606 du code civil incombent à l'Agglo du Pays de Dreux pour les biens qu'elle met à disposition,
- ✳ les opérations de nettoyage des immeubles permettant de garantir l'hygiène et la propriété des installations et des abords de ces dernières.

4.2 - CONSISTANCE DES OPÉRATIONS D'ENTRETIEN

Keolis a défini un programme d'entretien pour chaque type d'espace et d'équipement, avec une fréquence et des moyens adaptés.

Tout équipement défectueux ou endommagé sera remplacé dans un délai de cinq jours.

L'offre inclut les travaux suivants :

- le nettoyage des surfaces et des équipements,
- l'entretien des massifs ou surfaces végétalisés,
- les petites réparations.

Le chiffrage de l'option n'inclut pas les charges de fonctionnement tel qu'électricité et eau.

Les opérations seront réalisées de manière à ne pas gêner la circulation des usagers et des véhicules dans la gare routière. Tous les transporteurs seront prévenus du jour de l'intervention.

Les prestations externes seront supervisées par le responsable maintenance de Keolis Eure-et-Loir. Pour chaque prestataire, un plan de prévention sera établi par la responsable QHSE.

Keolis Drouais s'engage à transmettre à l'Agglomération du Pays de Dreux tout contrat et toute mise à jour au fur et à mesure de leur création et validation. Un registre des contrats ainsi que tous les bons d'intervention seront archivés.

**Keolis a choisi
de confier la plupart
des travaux d'entretien
de la gare à l'ESAT
du Mesnil.**

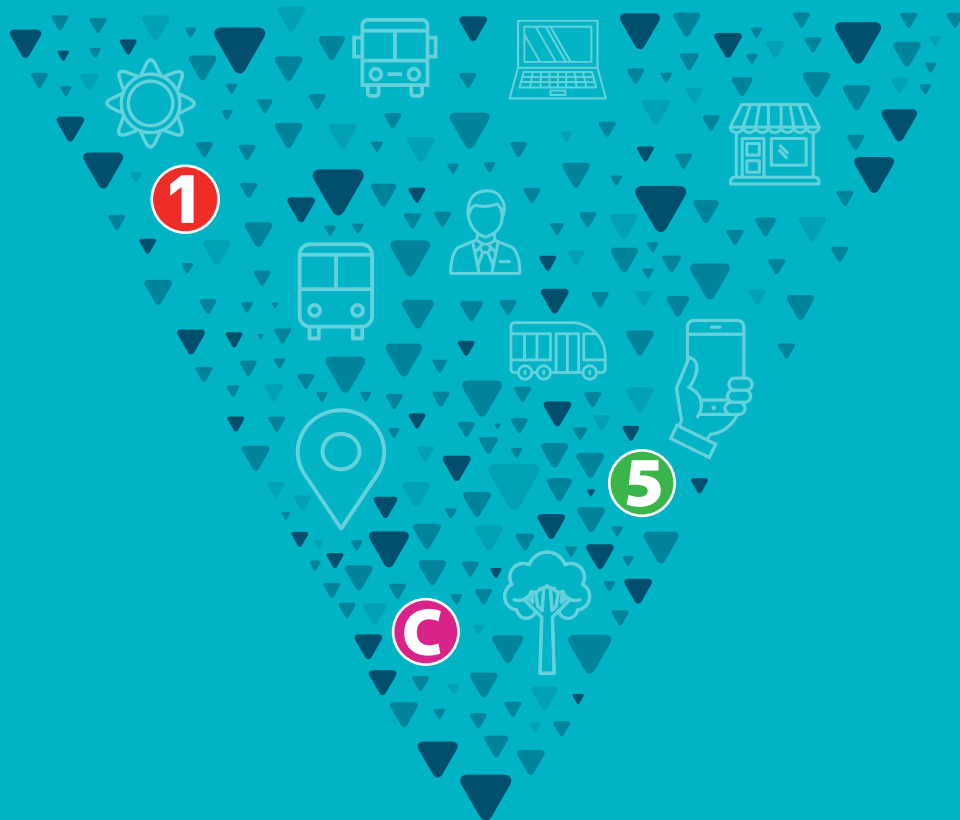
	Prestataire	Quantités	À la demande	Semaine	Mois	Semestre	Année
Vidage et entretien des poubelles	Esat	10		×			
Tonte des pelouses côté rue des Éparges et coté voies SNCF (en saison)	Esat	2		×			
Désherbage des massifs, fleuraison et mise de paille (en saison)	Esat	8		×			
Nettoyage des bancs au lavage haute-pression et suppression des graffitis	Esat	27			×		
Nettoyage des blocs décoratif au lavage haute-pression et suppression tags	Esat	14			×		
Nettoyage des poteaux de quais	Esat	38			×		
Nettoyage des vitrines informations	Esat	16			×		
Nettoyage de la voie de guidage pour personnes déficientes visuelles	Esat	1				×	
Balayage des voies de circulation	Euro voirie	1				×	
Vérification et contrôle réglementaire électrique	Dekra	1					×
Maintenance électrique	Eiffage		×				
Réparation des supports d'affichages	Keolis		×				
Réparation de la signalétique des quais	Keolis		×				
Réparation des corbeilles	Keolis		×				

4.3 - MESURES QUALITÉ

Keolis Drouais propose d'adapter le tableau des engagements de qualité de service pour y inclure le périmètre de la gare routière, en ajoutant le critère « propreté de la gare routière », décliné en cinq items :

Engagement	Réseau propre
Critères	Propreté de la gare routière
Service de référence	- les bancs sont propres sans graffiti - les poteaux de quai sont propres - les espaces verts sont propres - les voies de circulation sont propres
Niveau d'exigence	85 %
Type de mesure	Externe
Méthode de mesure	Client mystère
Mesures annuelles	60





OPTION 7

MISE À DISPOSITION DE VÉLOS CLASSIQUES
ET/OU À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE
EN LOCATION MOYENNE ET LONGUE DURÉE



Sommaire

OPTION 7

1 ▪ Consistance du service proposé	215
2 ▪ Gamme tarifaire et conditions de location	217
3 ▪ Gestion de la relation commerciale	217
4 ▪ Maintenance des vélos.....	218
5 ▪ Chiffrage de l'option	218

OPTION 7

Mise à disposition de vélos classiques et/ou à assistance électrique en location moyenne et longue durée

1 - CONSISTANCE DU SERVICE PROPOSÉ

Keolis propose la mise en œuvre d'une flotte de 20 vélos à assistance électrique (VAE) en location moyenne et longue durée. Ce produit convient à tous les publics, en particulier à des débutants dans la pratique du vélo. Il est aussi bien adapté à la topographie vallonnée du territoire et bénéficie d'une image moderne et attractive.

Keolis propose un modèle à cardan de la marque Arcade Cycles. Ce VAE référencé par le Groupe a été largement éprouvé pour sa robustesse et sa facilité d'entretien. Il reste aussi le meilleur placé en termes de prix.

Les vélos proposés seront équipés d'un garde-boue enveloppant. Cet équipement sera personnalisé en plus du cadre aux couleurs de l'Agglo du Pays de Dreux et du réseau Linéad.

Le VAE permet de réaliser en moyenne des déplacements de 9 kilomètres à une vitesse de 19 km/h.



Cadre

Cadre 26" aluminium, Ht.45 avec personnalisation logo du réseau
Fourche susp. 26" suspension blanche

Guidon

Sonnette tournante, avec cloche alu, D40mm
Cintre touring alu 25,4 L570 rise 106
Leviers de frein aluminium, avec coupe circuit à droite
Poignée PVC ergo noire
Potence alu fixe pivot L180mm D25,4 Ext80
Jeu direction semi intégré, fileté D28.6mm

Freins

Frein V-Brake Alu L110, visserie inox

Transmission

Manette Revoshift Nexus 7 Shimano
Pignon hélicoïdal pour cardan Nexus 7
Pédales alu
Cardan complet pour cadre VAE 26" Nexus 7V, L443.7mm
Moyeu Arrière Shimano Nexus 7V
Manivelles Alu L170mm pour cardan

Roues

Roue avant 26" M260 blanche, moteur VAE 36V 250W, rayons inox
Roue Ar 26" double paroi M260 Nex7 blanche
Pneu 26" x 1.75, City K935, K-Shield Plus anti-crevaison 1 cm, Noir + Bandes Reflech.
Chambre à air 26"x 1.50/1.75 valve Schrader
Éclairage
Projecteur à fil ECHO 15, à led, avec temporisation, support Inox
Feu intégré à la batterie, avec fonction feu stop.

Périphériques

Garde boue arrière enveloppant avec personnalisation logo du réseau
Porte Bagage pour VAE ARCADE
Selle royal confort, noire
Blocage de selle réglable avec antivol dans le cadre
Tige de selle Alu, D27.2 L300mm, alu poli
Béquille centrale double alu, large empattement, charge jusqu'à 80 kg
Cardan
Panier PVC noir fixe

Composants électriques

Compteur digital Arcade 36V, 5 modes d'assistance, commande déportée à la poignée, recharge USB
Moteur électrique roue avant, 250W 36V, noir
Batterie 36V, 9AH

2 - GAMME TARIFAIRE ET CONDITIONS DE LOCATION

Keolis propose une location pour trois types de durées déclinées en tarif plein et tarif réduit pour les abonnés Linéad.

Grille tarifaire en euros TTC (TVA 20 %) :

Durée de location	Tarif tout public	Tarif abonné Linéad
1 mois	45 €	30 €
3 mois	90 €	60 €
6 mois	140 €	90 €

Le tarif de la location inclura :

- ✱ la mise à disposition du vélo et des accessoires pour la période souscrite,
- ✱ la maintenance du vélo pour les interventions liées à l'usure normale incluant : le gonflage et l'usure des pneumatiques, le resserrage de la visserie, l'entretien de la batterie.

Le tarif de la location ne comprendra pas :

- ✱ la fourniture d'un antivol ou d'accessoires non prévus dans l'état des lieux du vélo,
- ✱ l'assurance perte, vol ou dégradation du vélo,
- ✱ la maintenance curative et les réparations nécessaires pour cause notamment de détérioration, casse, vandalisme du fait du client ou d'un tiers.

Afin de responsabiliser les utilisateurs et compte tenu du coût d'un vélo, Keolis prévoit un dépôt de garantie de 800 euros. Il pourra être encaissé en cas de non-paiement des réparations constatées sur l'état des lieux contradictoire de fin de location ou en cas de retard pour la restitution du vélo à la date prévue. En cas de perte, de vol ou de tout autre motif rendant impossible la restitution du vélo, le client devra s'acquitter en plus du montant du dépôt de garantie, du tarif de remplacement du vélo pour un montant supplémentaire de 500 euros.

Les vélos seront exposés à l'Agglo Mobilités pour être prêts à emporter. 

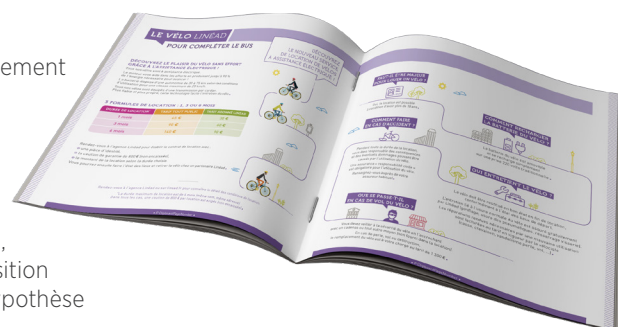
3 - GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE

Le service vélo sera présenté dans tous les supports d'information du réseau, notamment le Guide Voyageur et le site internet.

Les formalités de souscription (paiement et état des lieux) et la remise des vélos aux clients se dérouleront à l'agence commerciale qui disposera d'un stock de deux à trois VAE, prêts à être loués et emportés. La restitution aura lieu également à l'agence.

Un personnel Keolis se chargera du convoyage des vélos entre le centre d'exploitation, l'agence commerciale et le cas échéant, le vélociste chargé de l'entretien.

En cas d'accroissement de la flotte en cours de convention, les vélos pourraient être stockés dans un local mis à disposition par la gare SNCF. À ce stade, Keolis n'a pas retenu cette hypothèse



mais un contact a été noué avec Gares et Connexions pour envisager la location de l'emplacement 072-0 situé à côté de l'agence, avec un accès direct sur le parvis. Ce local de 34 m² permettrait de stocker les vélos pour les remettre aux clients après avoir réglé les formalités de souscription à l'agence.

4 - MAINTENANCE DES VÉLOS

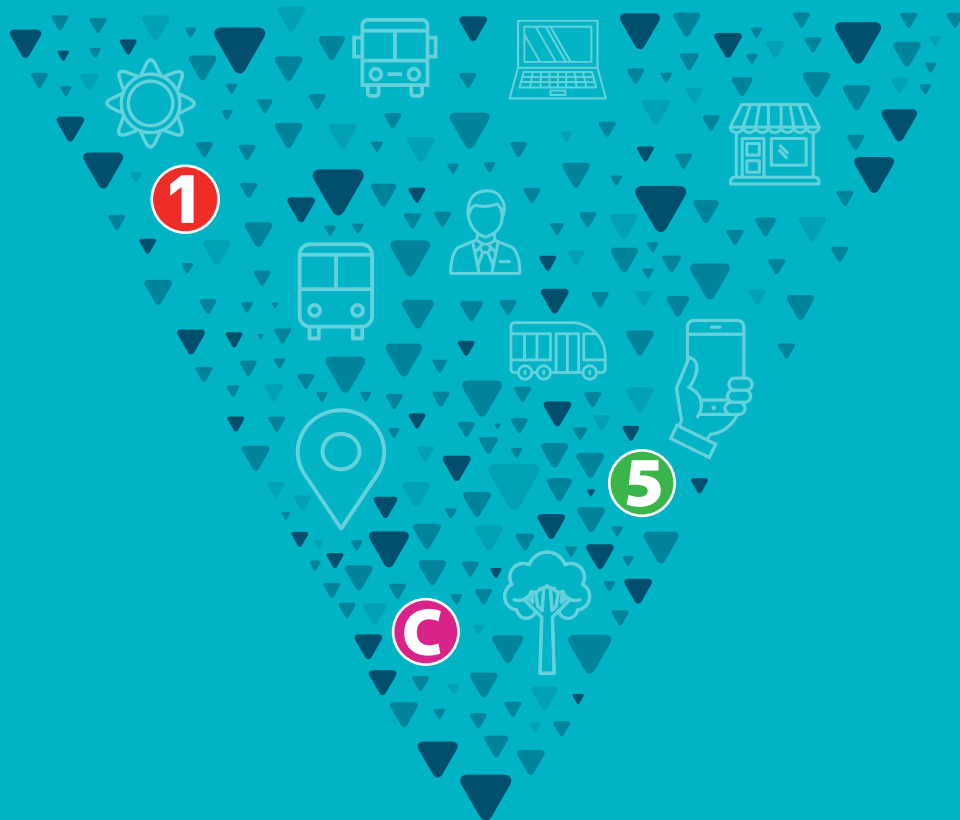
Le contrôle et les réglages techniques en fin de location, les réparations et le remplacement des batteries (tous les trois ans) seront assurés par Keolis ou confiés à un vélociste local.

5 - CHIFFRAGE DE L'OPTION

L'offre de Keolis inclut :

- * la fourniture de 20 VAE,
- * la commercialisation et la promotion du service,
- * la maintenance des vélos non prise en charge par les clients,
- * le renouvellement des batteries tous les trois ans,
- * le renouvellement des vélos à raison de 20 % de la flotte à compter de l'année 3,
- * les recettes commerciales estimées sur la base de la grille tarifaire proposée, de 90 % des locations sur la durée de six mois et 80 % des ventes au tarif tout public.





OPTION 8

CONTRÔLES D'ACCÈS DES PARKINGS VÉLOS



Sommaire

OPTION 8

1 ▪ Fonctionnalités du système proposé.	221
2 ▪ Gestion de la relation commerciale	221
3 ▪ Chiffrage de l'option	222

OPTION 8

Contrôle d'accès des parkings vélos

1 - FONCTIONNALITÉS DU SYSTÈME PROPOSÉ

Keolis mettra en place une déclinaison des valideurs billettique Actoll qui équipent déjà les véhicules, pour piloter les serrures électriques des parkings à vélos de l'Agglomération.

Le dispositif est particulièrement facile à installer et à maintenir puisqu'il ne nécessite qu'une alimentation électrique (la connexion au serveur central est en GPRS).

Pour déclencher l'ouverture de la porte, les clients devront valider une carte sans contact préalablement rechargée avec un produit autorisant l'accès pour une durée à définir.

En fonction des projets de l'Agglo du Pays de Dreux et par voie d'avenant, cet équipement pourra être déployé dans d'autres lieux de stockage dès lors que la porte disposera d'un système de serrure électrique conforme aux prescriptions techniques.

2 - GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE

Pour encourager l'intermodalité, Keolis propose de gérer le service de parkings à vélos comme un composant à part entière du réseau Linéad. Parfaitement intégré au système billettique, l'équipement sera piloté par l'agence commerciale à partir des progiciels de gestion des ventes et des bases clients déjà existantes.

Les cartes acceptées seront du même type que celles délivrées pour les abonnés du réseau. Un client possédant un Pass Linéad pourra donc utiliser la même carte pour prendre le bus et accéder à un parking vélos.

L'abonnement pourra être souscrit à l'agence commerciale pour un client qui ne possède pas de Pass Linéad ou sur le site internet pour les clients possédant déjà une carte nominative.

Le cahier des charges ne mentionne pas de grille tarifaire pour ce service. Keolis préconise d'instaurer une contribution minimale, afin de responsabiliser les utilisateurs, quitte à différencier le prix en fonction du type de client. À titre de suggestion, la segmentation pourrait être la suivante :

Abonné à la location d'un vélo Linéad (option 7)	Abonné Linéad avec vélo personnel	Client externe
Gratuit	5 € par an	15 € par an

À ce stade, Keolis n'a pas chiffré de recettes commerciales dans l'option.

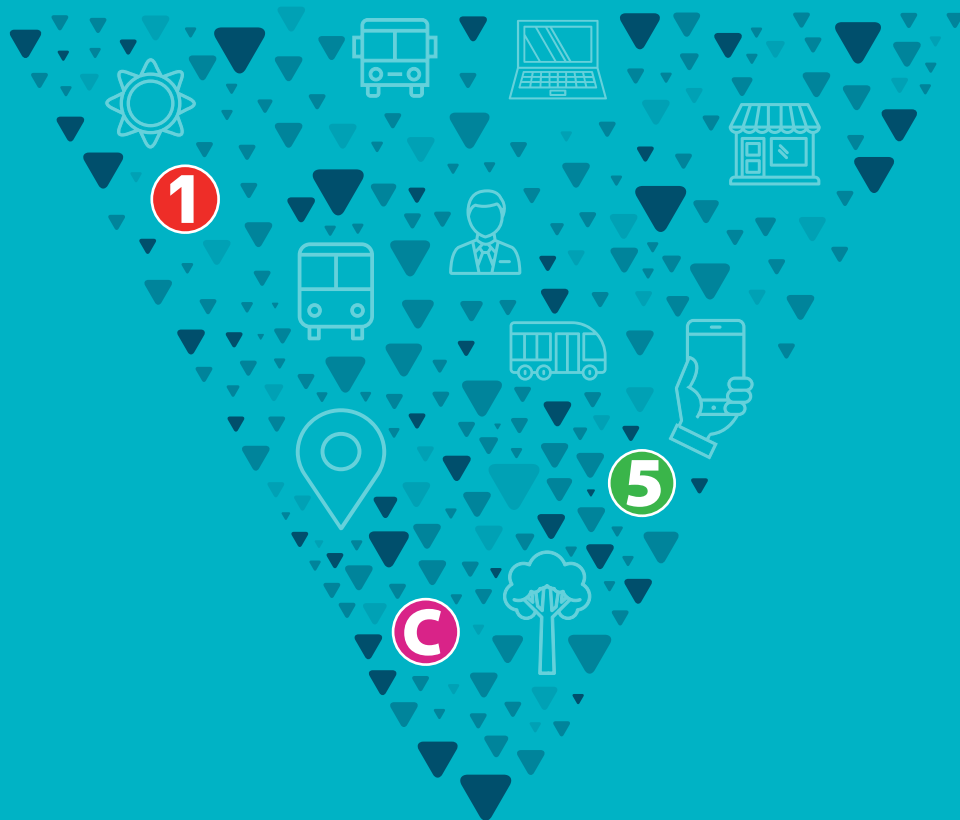


3 - CHIFFRAGE DE L'OPTION

L'offre de Keolis inclut pour le parking de la gare de Dreux :

- la fourniture et la maintenance du valideur,
- les travaux d'installation dans le local du parking du pôle gare,
- l'entretien courant du local et notamment de la porte,
- la gestion de la relation commerciale : site internet, fourniture des cartes, communication, mise au point de conditions générales de vente.





OPTION 9

DÉPLOIEMENT DE POTEaux D'ARRÊT



Sommaire

OPTION 9

1 ▪ Priorité n°1 : lignes régulières périurbaines	225
1.1 ▪ Choix du mobilier	225
1.2 ▪ Calendrier de déploiement	225
1.3 ▪ Maintenance et nettoyage	225
2 ▪ Priorité n°2 : lignes scolaires et TAD	226
2.1 ▪ Choix du mobilier	226
2.2 ▪ Calendrier de déploiement	228
2.3 ▪ Maintenance et nettoyage	228

OPTION 9

Déploiement de poteaux d'arrêt

1 - PRIORITÉ N°1 : LIGNES RÉGULIÈRES PÉRIURBAINES

1.1 - CHOIX DU MOBILIER

Les quatre nouvelles lignes périurbaines sont conçues pour offrir un niveau de service identique à celui du réseau urbain historique. L'équipement des points d'arrêts semble donc indispensable. Il permettra d'implanter concrètement le réseau Linéad dans les communes de l'Agglomération les plus denses en population.

Keolis propose d'équiper les arrêts des lignes périurbaines, dans les deux sens de circulation, avec le même mobilier que celui du réseau urbain, à savoir le poteau « Urbanéo Mistral ».

Keolis propose un plan de déploiement progressif, en définissant deux niveaux de priorités d'équipement. 

1.2 - CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT

Keolis propose un déploiement pour le lancement des nouvelles lignes périurbaines prévu le 5 juillet 2021.

L'option a donc été chiffrée à partir de la consistance d'offre du nouveau réseau. Elle inclut la fourniture, la pose et la signalétique de 135 poteaux.



Poteau Urbanéo Mistral

1.3 - MAINTENANCE ET NETTOYAGE

Keolis a chiffré les opérations de maintenance et de nettoyage, avec les mêmes caractéristiques et les mêmes engagements que ceux décrits dans l'offre principale.

2 - PRIORITÉ N°2 : LIGNES SCOLAIRES ET TAD

2.1 - CHOIX DU MOBILIER

Pour traiter le réseau scolaire et TAD, Keolis propose de déployer un mobilier adapté aux caractéristiques de ces services. La matérialisation des arrêts doit permettre :

- ✿ d'identifier facilement les lieux de prises en charges,
- ✿ de fournir une information voyageur minimale,
- ✿ de diffuser l'identité du réseau et de l'Agglomération dans tout le territoire.

La nature des informations à communiquer conditionne fortement les caractéristiques du mobilier. Contrairement aux lignes régulières, Keolis préconise de réduire les informations statiques au minimum essentiel et de privilégier l'information digitale et temps réel. Keolis propose d'apposer les informations suivantes :

- ✿ l'identité du réseau : Linéad,
- ✿ le nom de l'arrêt,
- ✿ le nom de la commune,
- ✿ un pictogramme permettant d'identifier la desserte de l'arrêt par une ligne scolaire du réseau Linéad (sans préciser le numéro),
- ✿ un pictogramme permettant d'identifier la desserte de l'arrêt par le TAD.

Pour accéder aux autres informations, Keolis propose un système de QR-Codes, permettant d'accéder à la page du site internet affichant les lignes et horaires de passage, l'info trafic en cas de déviations ou de perturbations, les conditions d'accès des clients commerciaux qui ne disposent pas d'un abonnement scolaire, etc.

Le mobilier sélectionné doit permettre également :

- ✿ de réduire les coûts d'investissement avec un design simplifié,
- ✿ de réduire les coûts d'entretien avec des matériaux robustes,
- ✿ de faciliter l'implantation et le déplacement de l'arrêt avec un système d'ancrage innovant.

À partir de ce cahier des charges Keolis a sélectionné le poteau « Urbanéo Hylia ».

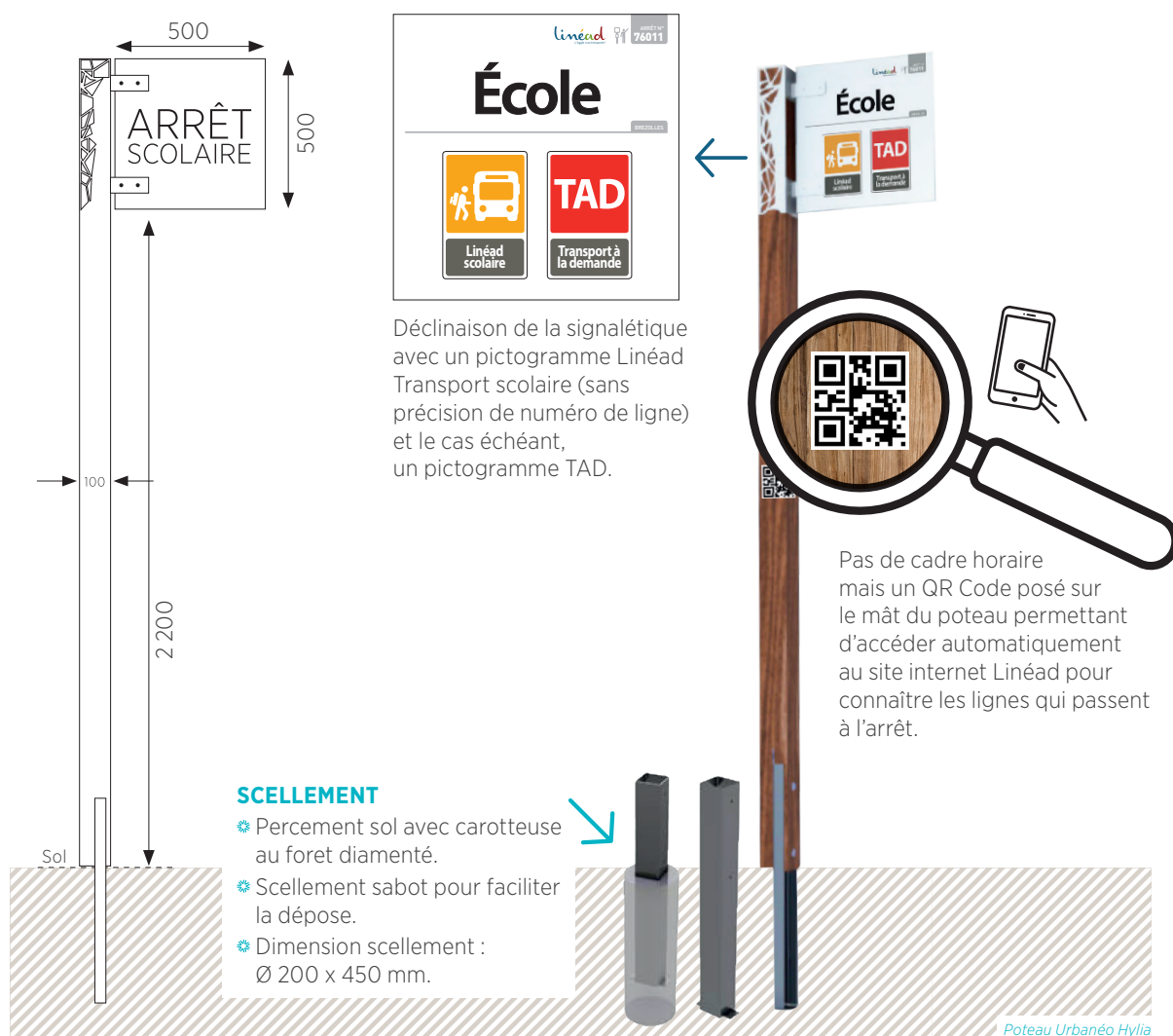
Keolis préconise
d'identifier tous
les arrêts par
le marquage
au sol
réglementaire. //



Une signalétique
simplifiée permettra
de s'affranchir des
contraintes techniques
et des coûts des mises
à jour fréquentes de
l'offre scolaire. //



02 - MÉMOIRE TECHNIQUE OPTION 9 : DÉPLOIEMENT DE POTEAUX D'ARRÊT



- ✱ mât de 2 700 mm hors sol, en pin traité autoclave classe 4 certifié PEFC,
- ✱ tête double face 500 x 500 mm en acier galvanisé épaisseur 3 mm, thermolaquage label QUALICOAT garantie 10 ans selon RAL à définir,
- ✱ quatre pattes de fixation de la tête en acier traité anticorrosion thermolaqué,
- ✱ scellement simplifié avec sabot 200 x 450 mm pour dépose et pose par percement du sol avec carotteuse forêt diamanté,
- ✱ possibilité de fixer un cadre d'affichage en tôle acier pour support adhésif dimensions au choix H900 x L300 mm ou H600 x L300 mm (non chiffré dans l'offre Keolis),
- ✱ garantie 10 ans avec approvisionnement des pièces détachées assuré sur 10 ans minimum,
- ✱ éco conception : réduction du nombre de composants impliquant une économie de 20 % du poids du poteau et mobilier 100 % recyclable,
- ✱ respect des normes françaises et européennes PMR,
- ✱ fabrication 100 % française.

2.2 - CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT

Keolis propose un plan de déploiement de trois paliers répondant à des niveaux de couverture du plus élémentaire au plus complet :

- ✿ niveau 1 : équiper tous les arrêts scolaires et/ou TAD identifiés dans le cahier des charges (exclusion faite des doublons) pour le « sens montée » soit 280 arrêts.
- ✿ niveau 2 : équiper les arrêts scolaires et/ou TAD supplémentaires identifiés par Keolis pour le « sens montée » soit 130 arrêts en plus.
- ✿ niveau 3 : équiper l'ensemble des arrêts scolaires et/ou TAD pour le « sens retour » soit 410 arrêts.

S'agissant d'investissement, la dépense peut être lissée sur la durée complète de la convention ce qui évite d'imposer un phasage des travaux pour des contraintes financières.

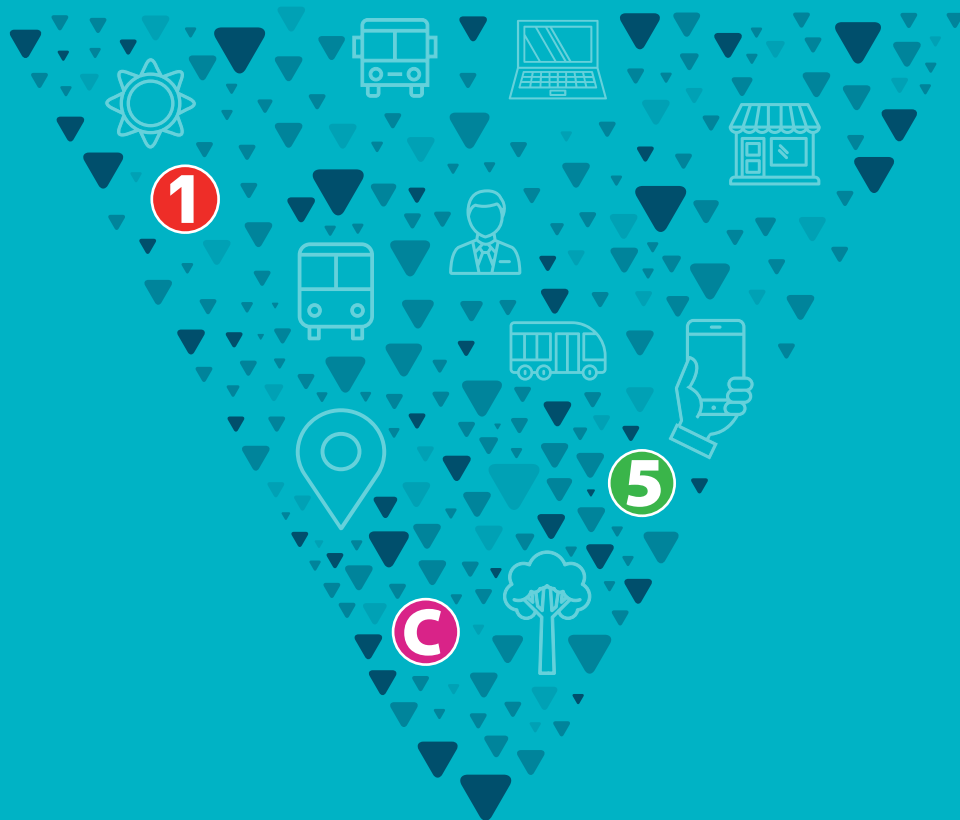
Keolis propose d'effectuer le déploiement pour le lancement du nouveau réseau scolaire prévu le 1^{er} septembre 2021.

L'option a donc été chiffrée à partir de la consistance d'offre du nouveau réseau. Elle inclut la fourniture, la pose et la signalétique.

2.3 - MAINTENANCE ET NETTOYAGE

Keolis a chiffré les opérations de maintenance et de nettoyage de ce mobilier pour les trois niveaux d'équipement, avec les mêmes caractéristiques et les mêmes engagements que ceux décrits dans l'offre principale.





OPTION 10

TRAVAUX DE RÉHABILITATION
DE L'ÉTAGE DE L'AGENCE COMMERCIALE



Sommaire

OPTION 10

- 1 ▪ Contexte et objectif des travaux de réhabilitation 231
- 2 ▪ Contenu du projet de réhabilitation 231

OPTION 10

Travaux de réhabilitation de l'étage agence commerciale

1 - CONTEXTE ET OBJECTIF DES TRAVAUX DE RÉHABILITATION

Le premier étage de l'agence commerciale occupe une superficie habitable de 78 m². Il se compose de :

- ✿ 3 bureaux,
- ✿ 1 salle de pause,
- ✿ 2 sanitaires,
- ✿ 1 cuisine-tisanerie.

En l'état actuel des aménagements, l'accès à l'étage se fait uniquement par l'escalier situé au rez-de-chaussée dans la partie commerciale accueillant les clients.

Le plan de masse mentionne un accès direct à l'étage de l'agence, via un escalier situé dans le bâtiment principal de la gare SNCF et accessible par une porte située sur le parvis. Si toutefois la destination des locaux du premier étage devenait incompatible avec la présence d'un espace commercial au rez-de-chaussée, cet accès pourrait être réhabilité avec l'accord de la SNCF.

Pour minimiser la circulation de personnel dans l'espace d'accueil du public, Keolis a écarté la possibilité d'accueillir d'autres collaborateurs que ceux affectés à l'agence commerciale ou aux fonctions d'encadrement. Les locaux ne seront plus accessibles aux conducteurs pour servir de salle de pause ou de prise de service.

Les aménagements proposés s'efforcent d'anticiper de nouvelles scénarii d'occupations ultérieures.

**Keolis a élaboré
ses propositions
de réhabilitation
en tenant compte
d'un usage unique
de bureaux et de
leur destination
au seul délégataire.**



2 - CONTENU DU PROJET DE RÉHABILITATION

Afin d'optimiser la surface destinée à accueillir des bureaux, Keolis propose le réaménagement partiel des espaces avec :

- ✿ la création d'un quatrième bureau (double) à la place de la salle de pause,
- ✿ le réaménagement des accès à la tisanerie et aux sanitaires,
- ✿ l'intégration des locaux de rangement sous-pente dans le bureau n°3,
- ✿ le remplacement des cloisons pleines des bureaux 1 et 2 par des cloisons vitrées.

02 - MÉMOIRE TECHNIQUE OPTION 10 : TRAVAUX DE RÉHABILITATION DE L'ÉTAGE DE L'AGENCE COMMERCIALE

ÉTAGE DE LOCAUX ADMINISTRATIFS NON ACCESSIBLE AU PUBLIC

SURFACES HABITABLES

SECRETARIAT	11,91 m ²
CHEF DE SERVICE	11,30 m ²
RESPONSABLES STAD	10,40 m ²
DÉSAIEMENT	5,95 m ²
REPRO-PLANET	2,80 m ²
RANGEMENT	2,80 m ²
TISANERIE	10,70 m ²
SALLE DE PAUSE	16,60 m ²
SANITAIRES	6,35 m ²
TOTAL	78,00 m ²

SHO : 105,00 m²

- Cloison vitrée
- Cloison pleine
- ✗ Cloison supprimée
- ↗ Porte créée

PAROI VITRÉE
VOIR DETAIL COUPE/ELEVATION A
DU PLAN DE DETAIL DE L'ESCALIER
Plan N° 8

PORTE MANTEAUX HEWI BLANC
Ref : 307000 8 sur roulettes
équivalent en supplément de
9 chiffres HEWI : Ref : 5701

SALLE DE PAUSE
DES CHAUFFEURS

NOUVEAU BUREAU N°4

Fermeture de l'ancien passage par une cloison PLACOSTYL
de 100mm (2 BA13 aux 2 faces sur ossature de 48mm l.

Proportion de réaménagement des locaux

La nouvelle répartition des surfaces sera la suivante :

Pièces	Surfaces
Bureau n°1	11,10 m ²
Bureau n°2	11,30 m ²
Bureau n°3	16,00 m ² dont 5,60 sous pente
Bureau n°4	16,60 m ²
Sanitaires	6,35 m ²
Salle de pause	10,70 m ²
Couloirs	5,95 m ²
Total	78,00 m ²

02 - MÉMOIRE TECHNIQUE

OPTION 10 : TRAVAUX DE RÉHABILITATION DE L'ÉTAGE DE L'AGENCE COMMERCIALE

En termes de rénovation et de mises aux normes, le responsable maintenance et infrastructures de Keolis Eure-et-Loir a consulté des entreprises locales pour établir la liste des travaux à exécuter.

Le projet de réaménagement et de rénovation prévoit la réalisation des travaux suivants :

Postes	Travaux prévus	Coût
Réaménagement	Modification des cloisons pour créer 4 bureaux	6 300 €
Électricité	La mise aux normes du système électrique a été établie et chiffrée par Eiffage	5 500 €
Peintures	Keolis a chiffré la rénovation des peintures murs et plafonds de tout l'étage	4 900 €
Isolation	Keolis préconise une simple rénovation des 5 fenêtres de l'étage (remise en jeu, peinture, joints) ainsi que le remplacement de la trappe d'aération située sur le toit du bloc sanitaire. Le coût d'un remplacement à l'identique des fenêtres serait de l'ordre de 12 000 euros.	2 800 €
Chauffage	Le système de chauffage est récent et ne nécessite pas de travaux particuliers. Dans le cadre des charges de fonctionnement de l'agence supportées par le délégataire, Keolis a inclus dans son offre principale les coûts de chauffage et la maintenance de la chaudière.	0 €
Plomberie	Les installations de la cuisine et des sanitaires ne nécessitent pas de rénovation particulière.	0 €