



**Keolis Montargis**  
**16 rue de la Baraudière**  
**45700 VILLEMANDEUR**



**RAPPORT ANNUEL  
DU DELEGATAIRE  
ANNEE 2022**

*Document remis à l'Agglomération Montargoise Et rives du loing en application de l'article n°30.2 « Rapport Annuel du Délégué » de la convention pour l'exploitation et la gestion du réseau de transport public urbain de l'Agglomération Montargoise en date du 27 décembre 2018.*

## SOMMAIRE

<b>1. Rappel des caractéristiques du contrat</b> .....	4
1.1. Présentation de Keolis Montargis .....	4
1.2. Nature du service délégué .....	4
1.3. Caractéristiques du contrat .....	5
<b>2. Principaux évènements intervenus durant l'année</b> .....	6
2.1. Les éléments clés .....	6
<b>3. Principaux chiffres clés du service public délégué durant l'année 2022</b> .....	7
3.1. Chiffres clés .....	7
3.2. Le suivi du TAD et du transport PMR par course détaillée .....	8
<b>4. L'offre commerciale de transport</b> .....	10
4.1. Présentation du réseau et de son maillage .....	10
4.2. Modifications de l'offre sur 2022 .....	11
4.3. L'offre kilométrique du transport à la demande .....	15
4.4. Evolution des points d'arrêts .....	16
4.5. Offre kilométrique .....	16
4.6. Vitesse commerciale .....	17
4.7. Présentation des services non assurés .....	18
<b>5. La fréquentation</b> .....	22
5.1. Fréquentation globale .....	22
5.2. Fréquentation par titre de transport .....	23
5.3. Fréquentation sur les scolaires .....	25
<b>6. Le parc de véhicules</b> .....	27
6.1. Inventaire du parc .....	27
6.2. Récapitulatif des accidents, des pannes et des visites de contrôle .....	28
6.3. Récapitulatif des pannes .....	29
6.4. La mise en place des actions d'amélioration .....	31
6.5. Coûts d'entretien des véhicules .....	33
6.6. Consommation de carburant .....	34
<b>7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation</b> .....	35
<b>8. Le personnel</b> .....	36
8.1. Organigramme .....	36
8.2. Répartition du personnel par catégorie .....	37
8.3. Bilan sur les situations de grève et négociations sociales .....	38
8.4. Accidents du travail et absentéisme .....	41
8.5. Pyramide des âges et évolutions .....	42
8.6. L'insertion sociale .....	43
<b>9. Les tarifs</b> .....	44
9.1. Tarification .....	44
9.2. Analyse par type de titres .....	45
9.3. Analyse par points de vente .....	47
9.4. Fraude et taux de contrôle .....	49
<b>10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs</b> .....	50
10.1. Les actions commerciales .....	50
10.2. L'information voyageurs .....	54
10.3. Les problèmes de sécurité rencontrés .....	56
<b>11. Le respect des obligations de qualité de service</b> .....	58
11.1. La qualité de service .....	58
11.2. Réclamations clients .....	59
<b>12. La démarche de développement durable</b> .....	61
12.1. Certification ISO 14001 .....	61
12.2. L'éco Conduite .....	61
12.3. Rejets polluants .....	62
<b>13. Le programme annuel d'investissement</b> .....	64
<b>14. Les comptes de la délégation Transport</b> .....	65
14.1. Comptes par poste comptable .....	65
14.2. Participation de l'Autorité Délégante .....	67
14.3. Principaux ratios financiers et économiques .....	68

<b>15.</b>	<b>Méthode statistique employé et source de données .....</b>	<b>69</b>
15.1.	Source et méthode d'évaluation des voyages.....	69
15.2.	Source et méthode d'évaluation des km commerciaux.....	69
15.3.	Source et méthode d'évaluation des recettes par titre.....	69
15.4.	Source et méthode données coûts pannes, entretien, vandalisme.....	69
<b>16.</b>	<b>L'assistance du groupe à la filiale.....</b>	<b>70</b>
16.1.	L'assistance sur des fonctions support.....	70
16.2.	L'assistance sur la qualité d'exécution du contrat de DSP .....	70
16.3.	L'assistance sur des sujets ponctuels .....	71
<b>17.</b>	<b>Bilan de prestations réalisées pour des tiers .....</b>	<b>72</b>

# 1. Rappel des caractéristiques du contrat

## 1.1. Présentation de Keolis Montargis

Créée en 1982 et précédemment dénommée STAM (Société de Transport de l'Agglomération Montargoise), l'entreprise Keolis Montargis est une SARL au capital de 163 280€ située 16 rue de la Baraudière – 45700 Villemandeur. Keolis Montargis est une société dédiée à la gestion du service de transport urbain de personnes pour le compte de l'Agglomération Montargoise Et rives du loing (A.M.E).

Depuis début 2019, le secteur Val de Loire, qui regroupe les filiales urbaines et interurbaines de Keolis basées à Blois, Châteauroux, Touraine, Blanc-Argent et Montargis a été créé. Cette organisation permet à Keolis Montargis de bénéficier d'un accompagnement de proximité dans les domaines de la maintenance, du contrôle de gestion, des ressources humaines et de l'hygiène sécurité environnement.

Sur l'année 2022, Keolis Montargis a été dirigée par Marie Bauduin, directrice, salariée de Keolis SA dédiée exclusivement à cette entité et mise à disposition de la filiale depuis sa prise de fonction le 18 novembre 2019.

## 1.2. Nature du service délégué

L'objet du service délégué consiste en l'exploitation du service public de transport urbain de voyageurs sur le périmètre de l'Agglomération Montargoise Et rives du loing (AME).

Ce service comprend :

- Les lignes régulières urbaines n°1 à 5
- Les lignes complémentaires n°10 à 17
- Les lignes secondaires, ouvertes à tout public également, principalement empruntées par des voyageurs scolaires ; les lignes secondaires ne sont exploitées qu'en période scolaire, du lundi au vendredi hors jours fériés et périodes de petites / grandes vacances scolaires
- Le service de transport à la demande Résago, qui assure une desserte complémentaire aux services réguliers
- Les services de transport à la demande Flexo Gare (du lundi au vendredi) et Flexo Soirée (les samedis soir, hors fériés)
- Le service de transport à la demande de personnes à mobilité réduite Moov'Amelys
- La navette de centralité Coralys, dont l'utilisation est gratuite.

Pour accompagner la vie du territoire et les évolutions des besoins en déplacements de ses habitants, Keolis Montargis gère, pour le compte de l'AME :

- l'information des voyageurs et la signalétique sur réseau (hors mobilier urbain aux points d'arrêt, dont la compétence relève des communes)
- la planification et la réalisation des services de transport
- les actions commerciales et de communication relatives à la valorisation du réseau urbain
- la maintenance des biens mis à disposition par l'AME (bâtiments et parc de matériel roulant)

Enfin, Keolis Montargis gère la vente des titres de transport, en premier lieu à bord des bus avec ses conducteurs et le paiement en carte bancaire sur les valideurs, ainsi qu'au travers l'agence commerciale Amelys située place Mirabeau à Montargis et une boutique en ligne. Un réseau de dépositaires vient compléter ce dispositif.

### 1.3. Caractéristiques du contrat

Le contrat de Délégation de Service Public a été signé le 27 décembre 2018 pour une durée ferme de 6 ans, du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2024. Ce contrat de Délégation de Service Public est un contrat à contribution forfaitaire financière (CFF).

Le périmètre contractuel sur l'exercice 2022 comprenait :

- L'offre de base.
- L'option 1.2. Mise en place du système billettique et de l'open paiement pour novembre 2019 (le conseil communautaire a délibéré le 19 décembre 2018 pour le choix du délégataire et du périmètre du contrat, sur la base et la levée de l'option 1.2 dès l'entrée en vigueur du contrat pour la mise en place du système billettique et de l'open paiement pour novembre 2019).

Un avenant 1 au contrat initial a été signé le 2 mars 2020 avec les modifications suivantes :

- Modification de la redevance d'usage du délégataire à l'autorité délégante.
- Prise en compte de la location du minibus de juillet à novembre 2019 en attendant la livraison du minibus acquis par l'autorité délégante pour l'exécution de la nouvelle offre commerciale.
- Prise en charge par le délégataire de l'investissement Billettique et Open Paiement pour la mise en service en novembre 2019.

Un second avenant signé le 05 juillet 2021 prenait en compte les modifications suivantes :

- Prise en compte des impacts de la crise COVID 19 pour l'année 2020.
- Modification du PPI avec le réalisé 2019 et 2020 ainsi que le prévisionnel 2021 ; le PPI sera remis à jour dans un prochain avenant en 2023.

## 2. Principaux évènements intervenus durant l'année

### 2.1. Les éléments clés

Sur l'année 2022, l'offre de transport a été la suivante :

- Les lignes régulières
- Les lignes régulières de transport secondaires et complémentaires
- La navette centre-ville gratuite
- Les services de transport à la demande y compris de substitution pour les personnes à mobilité réduite Moov'Amelys
- La location de vélos courte durée et longue durée
- La location de stationnements vélos sécurisés à la gare

Les faits marquants 2022 auront été :

- Une modification d'itinéraire sur la ligne 1 à partir de l'été liée à l'interdiction pour les bus de passer sur le pont du Chinchon sur Montargis
- Des adaptations d'offres à la rentrée 2022 sur la partie sud-ouest du réseau avec l'arrivée de cars dans le réseau exploités en propre
- La réception de 4 nouveaux véhicules et 38 nouveaux vélos à assistance électrique
- L'organisation de différents évènements comme le bus d'or en mai ou encore la célébration des 40 ans du réseau en fin d'année
- Une année très riche en actions commerciales permettant de retrouver un niveau de fréquentation proche de celui d'avant la crise sanitaire

### 3. Principaux chiffres clés du service public délégué durant l'année 2022

#### 3.1. Chiffres clés

Voici les chiffres-clés du réseau Amelys pour l'année 2022 :

Principaux chiffres clés	2022
Population du ressort territorial	62 517
Km annuels commerciaux	769 403
dt km commerciaux en propre	738 471
dt km commerciaux sous-traités	30 933
Km annuels commerciaux des lignes régulières	623 823
Km annuels commerciaux des lignes secondaires	90635,65
Km commerciaux TAD et PMR	50625
Voyages annuels	1 429 279
Nombre de scolaires transportés (abonnés Tam Tam + Yaka)	2487
Km commerciaux par habitant	12,31
Voyages par habitant	22,86
Voyages par km commercial	1,86
Nombre de véhicules au parc	35 + 3 cars
Effectifs en ETP	62
Dt conducteurs	45
Charges d'exploitation (selon exercice comptable)	5 140 908 €
Recettes tarifaires (selon exercice comptable)	797 596 €
Total des produits hors contribution de l'autorité délégante (selon exercice comptable)	920 582 €
Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante (selon exercice comptable)	4 321 124 €
Taux de couverture des charges par les recettes	17,6%
Coût au km commercial	6,81 €
Recette au km commercial	1,20 €
Contribution au km commercial	5,62 €
Recette tarifaire par voyage	0,64 €

Quelques commentaires à propos de ces chiffres-clés qui reflètent une année de reprise des performances commerciales après 2 années impactées par la crise sanitaire :

- Le nombre de voyages pour l'année 2022 s'établit à 1 429 279. Une fréquentation en hausse de 20,6% par rapport à l'année 2021
- Cette augmentation de la fréquentation se traduit par de bonnes performances sur les recettes en croissance de +18,6% par rapport à l'année 2021 et de +9,5% par rapport au prévisionnel du contrat pour 2022

### 3.2. Le suivi du TAD et du transport PMR par course détaillée

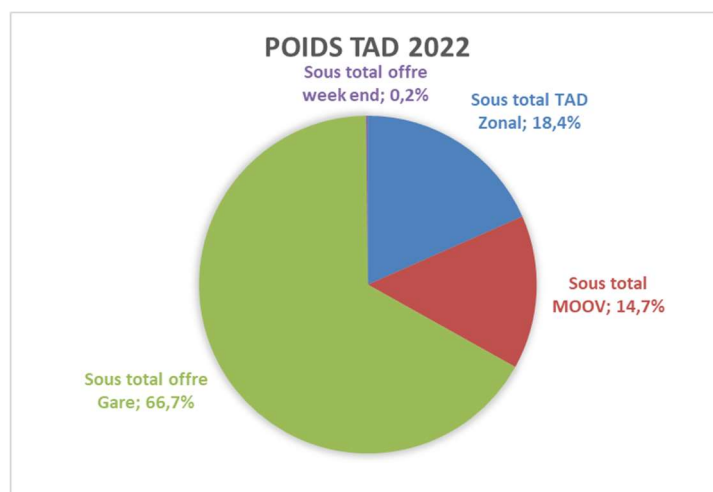
Plusieurs offres composent l'offre de transport à la demande. Le détail de l'offre de TAD est décrit en partie 4.2.

Sur l'année 2022, ce sont 7 600 courses qui ont été réalisées soit +26% par rapport à l'année 2021.

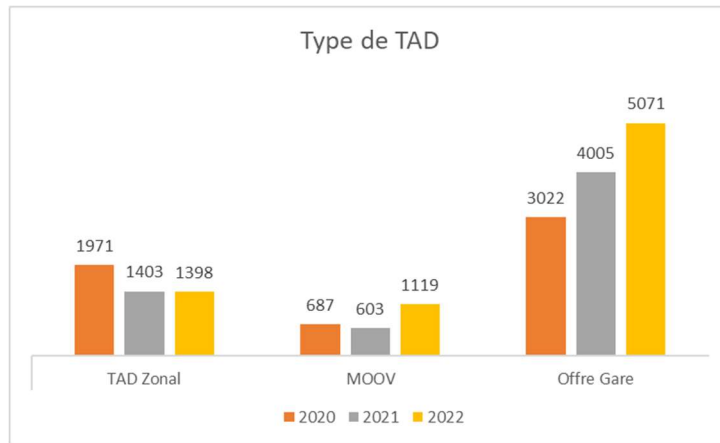
			TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022
TAD zonal	<b>ZONE 1</b>	Pannes / Corquilleroy	1037	597	463
	<b>ZONE 2</b>	Saint Maurice / Chevillon	211	121	193
	<b>ZONE 3</b>	<i>Ecartis d'Amilly</i>	297	251	201
		<i>Paucourt</i>	232	259	265
		Total Zone 3	529	510	466
	<b>ZONE 4</b>	<i>Lombreuil</i>	47	48	71
		<i>Vimory</i>	16	41	100
		<i>Conflans</i>	17	0	0
		<i>Solterre / Mormant</i>	60	43	76
		Total Zone 4	140	132	247
	<b>Cimetière</b>	Total SAD CIM	54	43	29
	<b>Sous total TAD Zonal</b>			<b>1971</b>	<b>1403</b>
<b>Moov</b>	<b>MOOV</b>	<b>Total MOOV</b>	<b>687</b>	<b>603</b>	<b>1119</b>
<b>Offre gare</b>	<b>SAD Gare</b>	Total GS	383	459	895
	<b>Flexos</b>	Total Flexos Gare	2639	3546	4176
	<b>Sous total offre Gare</b>			<b>3022</b>	<b>4005</b>
<b>Offre week</b>	<b>Sous total offre week end</b>		<b>55</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
<b>Total</b>			<b>5796</b>	<b>6037</b>	<b>7600</b>

Sur l'offre de TAD qui a été mise en place avec le nouveau réseau, la fréquentation est principalement tirée par l'offre gare qui représente maintenant 67% des volumes sur les TAD.

L'offre flexo gare a trouvé son public et ce sont près de 10 clients qui utilisent quotidiennement cette offre sur l'agglomération nord et sud. Les 2 véhicules quotidiens qui ramènent les clients au retour des trains de Paris de 20h et 21h sont régulièrement complets.







On peut constater une fréquentation stable sur TAD zonal:

- La zone 1 Pannes Corquilleroy avec 463 courses en 2022. Sur cette zone la baisse de fréquentation en 2021 s’expliquait par le déménagement d’un client en 2021 qui utilisait le TAD précédemment tous les jours et qui est maintenant sur le réseau des lignes régulières ainsi que par la baisse de fréquence de 2 autres clientes qui réservaient le service à haute fréquence. En 2022, nous constatons un phénomène similaire. Une cliente qui utilisait très régulièrement le TAD utilise maintenant la ligne complémentaire 33 en faisant par la suite correspondance avec la ligne 2. Le volume de déplacements de cette cliente est donc passé des courses TAD aux courses sur les lignes régulières du réseau.
- La zone 2 Chevillon – Saint Maurice avec 193 courses. Sur cette zone, les TAD sont principalement tirés par les courses qui ramènent les élèves du lycée Durzy le mercredi soir (les services complémentaires ramenant les élèves des autres établissements à midi le mercredi).
- La zone 3 avec 201 courses pour les écarts d’Amilly et 265 courses pour la zone Paucourt
- La zone 4 Lombreuil, Vimory, Conflans, Solterre, Mormant a connu un doublement du volume de courses en 2022 par rapport à 2021 avec 247 courses

La fréquentation des autres zones reste identique.

Concernant l’utilisation du service de substitution pour les personnes à mobilité réduite, on peut noter une forte augmentation des courses par rapport aux deux dernières années qui avaient été marquées par la crise sanitaire.

Les motifs de déplacements des clients du service sont revenus à la normale et la trentaine de clients de ce service reviennent à des déplacements loisirs (piscine, restaurant) en plus de déplacements contraints (rendez-vous médicaux, alimentation).

Il est à noter que certains clients PMR qui utilisaient les services MOOV quotidiennement en périphérie de l’agglomération sont désormais comptabilisés en TAD zonal lorsque les trajets sont mutualisés avec d’autres clients.

## 4. L'offre commerciale de transport

### 4.1. Présentation du réseau et de son maillage

Sur l'année 2022, le réseau Amelys a été structuré comme suit :

- 5 lignes régulières :
  - Ligne 1 : Bûges – Mirabeau – Hôpital / Lycée en Forêt- *itinéraire modifié à partir de début juillet 2022 au niveau du pont du Chinchon*
  - Ligne 2 : La Chapelle – Mirabeau – Antibes
  - Ligne 3 : Mirabeau – Amilly Stade / ZI
  - Ligne 4 : Mirabeau – Eluard – Vésines – Hutchinson – Châlette Bourg – Gare
  - Ligne 5 : Mirabeau – Villemandeur / Antibes – Amilly Bourg – Hôpital
  - Navette Coralys : Pâtis – Mirabeau – Chaussée
  
- 8 lignes complémentaires ouvertes à tout public fonctionnant du lundi au vendredi aux heures de pointe, durant la période scolaire (sur réservation durant les vacances scolaires, et l'été) :
  - Ligne 10 : Paucourt - Mirabeau
  - Ligne 11 : écarts et bourg d'Amilly – Lycée Durzy
  - Ligne 12 : Solterre – Mormant sur Vernisson – Conflans sur Loing – St Firmin- Lycée en forêt
  - *Ligne 13 : Lombreuil – Vimory – Collège Lucie Aubrac – itinéraire modifié à partir de septembre 2022*
  - *Ligne 14 : Chevillon sur Huillard – Villemandeur Sud - Collège Lucie Aubrac - itinéraire modifié à partir de septembre 2022*
  - *Ligne 15 : St Maurice sur Fessard - Collège Lucie Aubrac - itinéraire modifié à partir de septembre 2022*
  - Ligne 16 : Bois de Fourche Pannes – quartier de la Pontonnerie – Lycée en Forêt. Ligne doublée à la rentrée des vacances de la toussaint depuis Châlette mairie pour s'adapter à la fréquentation
  - Ligne 17 : Corquilleroy – quartier de Vésines – Verdier
  - *Ligne 18 : Petit Marais - Le Plateau - Collège Aubrac – nouvelle ligne à partir de septembre 2022*
  
- 14 lignes secondaires ouvertes à tout public :
  - Ligne 20 : Paucourt – Lycée en Forêt – Collège du Grand Clos
  - Ligne 21 : écarts d'Amilly – Lycée en Forêt
  - Ligne 22 : quartier du Gros Moulin – Amilly Centre - Lycée en Forêt
  - *Ligne 23 : écarts d'Amilly – Collège Schuman - itinéraire modifié à partir de septembre 2022*
  - *Ligne 24 : quartier du Gros Moulin – Amilly Centre – Collège Schuman – ligne supprimée à partir de septembre 2022*
  - Ligne 25 : quartier d'Antibes – St Firmin – Collège Schuman
  - *Ligne 26 : Prieuré – Nivelle – Amilly Centre – Collège Schuman - itinéraire modifié à partir de septembre 2022*
  - Ligne 27 : Solterre – Mormant sur Vernisson – Conflans sur Loing – Collège Schuman
  - Ligne 30 : Le Migneret – Villemandeur Nord – Collège Aubrac
  - Ligne 32 : Vésines – Collège Eluard
  - Ligne 33 : Corquilleroy – Collège Picasso
  - Ligne 34 : Cepoy – Lancy – Châlette Bourg – Lycée Durzy

- N1 : Collège Lucie Aubrac – Château Blanc– ligne supprimée à partir de septembre 2022
  - N2- Collège Lucie Aubrac – Lycée en forêt– ligne supprimée à partir de septembre 2022
- Des services de transport à la demande Resago disponibles depuis un point d'arrêt Resago vers les 4 générateurs de l'agglomération Montargoise (gare SNCF, Place Mirabeau, zone Antibes, Hôpital) :
- Pannes – Corquilleroy
  - Saint Maurice / Chevillon sur Huillard / Ecarts Villemandeur
  - Ecarts d'Amilly / Paucourt
  - Lombreuil / Vimory / Solterre/Mormant / Conflans
  - Cimetière d'Amilly
- Service Flexo Gare : en complément des lignes régulières 1, 2, 4 et du service de TAD Resago, la desserte de la gare SNCF est renforcée en matinée et soirée par l'offre Flexo Gare. Offre complémentaire avec arrivée à 6h10 en gare (pour permettre l'accès au train de 6h17), et le soir au départ de la gare SNCF de Montargis, et à destination des arrêts des lignes régulières d'Amilly, de Villemandeur et du sud de Montargis, pour les arrivées des trains de Paris de 20h10 et 21h. Service complémentaire également le dimanche pour permettre l'accès aux trains de 17h40 et de 19h40.
- 1 service de transport à la demande réservé aux personnes à mobilité réduite de l'agglomération Moov'amelys, fonctionnant du lundi au samedi, de 7h00 à 19h30 sur les trajets des lignes régulières et sur les zones périurbaines selon les horaires du service de transport à la demande. Ce service est un service de substitution et permet aux personnes en situation de handicap de se déplacer lorsque leur trajet n'est pas accessible via le réseau régulier.

Voici les fréquences proposées par le réseau Amelys sur les lignes structurantes :

Lignes principales structurantes		Amplitude semaine hiver	Semaine Hiver		Semaine Vac		Semaine Été	
			HP*	HC**	HP	HC	HP	HC
1-Bûges - Hôpital	Lundi à Samedi	05h48-19h42	20'	30' à 40'	20'	30' à 40'	30' à 40'	40' à 1h
2 - Cepoy - Antibes	Lundi à Samedi	5h50-19h33	20'	30' à 40'	20'	30' à 40'	30' à 40'	40' à 50'
3 - Mirabeau - Amilly Stade	Lundi à Samedi	6h43-19h46	30' à 1h	1h	1h	1h	30' à 1h	1h
4 - Gare - Châlette - Mirabeau	Lundi à Samedi	6h42-19h34	1h	1h	1h	1h	1h	1h
5 - Mirabeau - Villemandeur - Amilly - Hôpital	Lundi à Samedi	6h37-19h42	1h	2h	1h	2h	1h	2h
Coralys (ligne circulaire)	Mercredi et Samedi	10h00- 19h30	30'	30'	30'	30'	30'	30'
	Mardi, Jeudi, Vendredi	14h00- 19h30	30'	30'	30'	30'	30'	30'

\* HP : heures pointes

\*\* HC : heures creuses

## 4.2. Modifications de l'offre sur 2022

Durant l'année 2022, différentes adaptations ont été opérées sur le réseau.

### Ligne 1

Une interdiction de circulation pour les véhicules de plus de 3,5T au niveau du pont du Chinchon sur la commune de Montargis a entraîné une modification d'itinéraire sur la ligne 1 à partir de juillet 2022.

Itinéraire ligne 1 de janvier à fin juin



Itinéraire ligne 1 de juillet à fin décembre



## Zone sud-ouest

Après échange avec l'autorité déléguée il a été décidé de modifier les itinéraires et moyens associés sur certaines lignes du sud-ouest de l'agglomération.

Les modifications se sont concentrées en priorité sur les lignes 13, 14, 15 & 30 du réseau, sur les communes de Vimory, Lombreuil, Villemandeur, Chevillon-sur-Huillard et Saint-Maurice-sur-Fessard. Afin de proposer une adaptation de la desserte, une étude de charge a été menée, grâce aux validations remontées par le système billettique, ainsi qu'aux données des clients inscrits (notamment les abonnements TAM-TAM et YAKA).

Etant donnée la configuration des voiries empruntées, c'est une exploitation en car, accompagnée d'une modification du schéma de desserte, qui a été retenue. L'étude de charge menée a mis en avant le fait que le simple passage d'une exploitation en bus à une exploitation en car ne suffisait pas. En effet, la capacité d'un car étant inférieure à celle d'un bus, et en prenant une marge de sécurité, les lignes actuelles auraient été surchargées.

Keolis a donc proposé la création d'une nouvelle ligne 18, afin de mieux répartir l'ensemble des voyageurs, et réduire au maximum le risque de surcharge des véhicules.

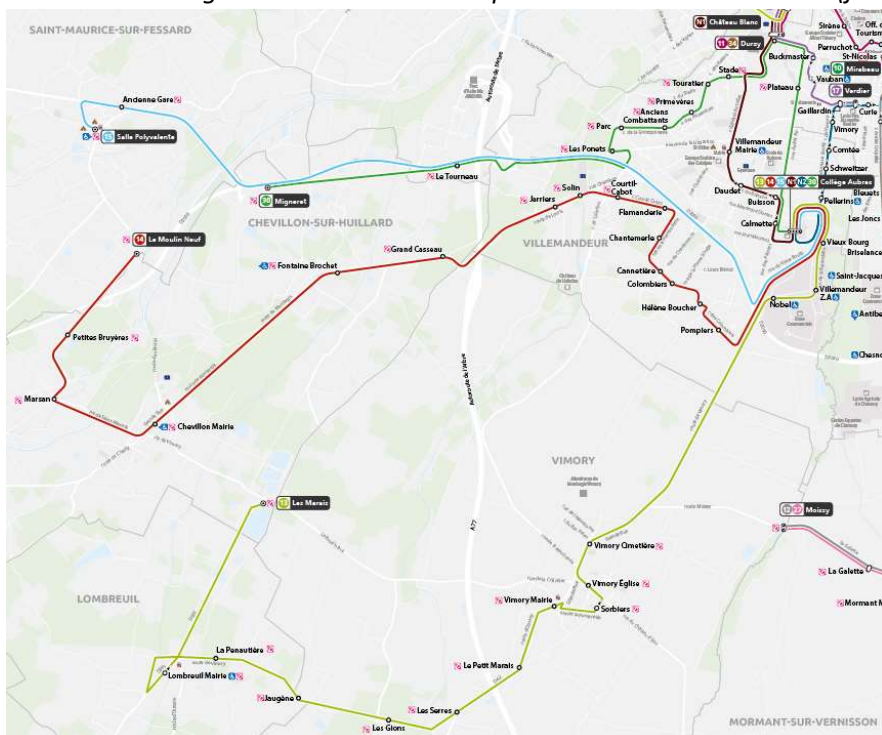
La mise en place de ces nouveaux itinéraires s'est accompagnée d'une exploitation en car par Keolis Montargis, pour les lignes 14 et 18.

Pour la ligne 13, celle-ci étant la plus courte, et dans des logiques d'enchaînement de services (avec la ligne 25 en l'occurrence), c'est une exploitation en bus le matin, et un retour en car le soir (également sur la ligne 28, comme actuellement) qui a été choisi.

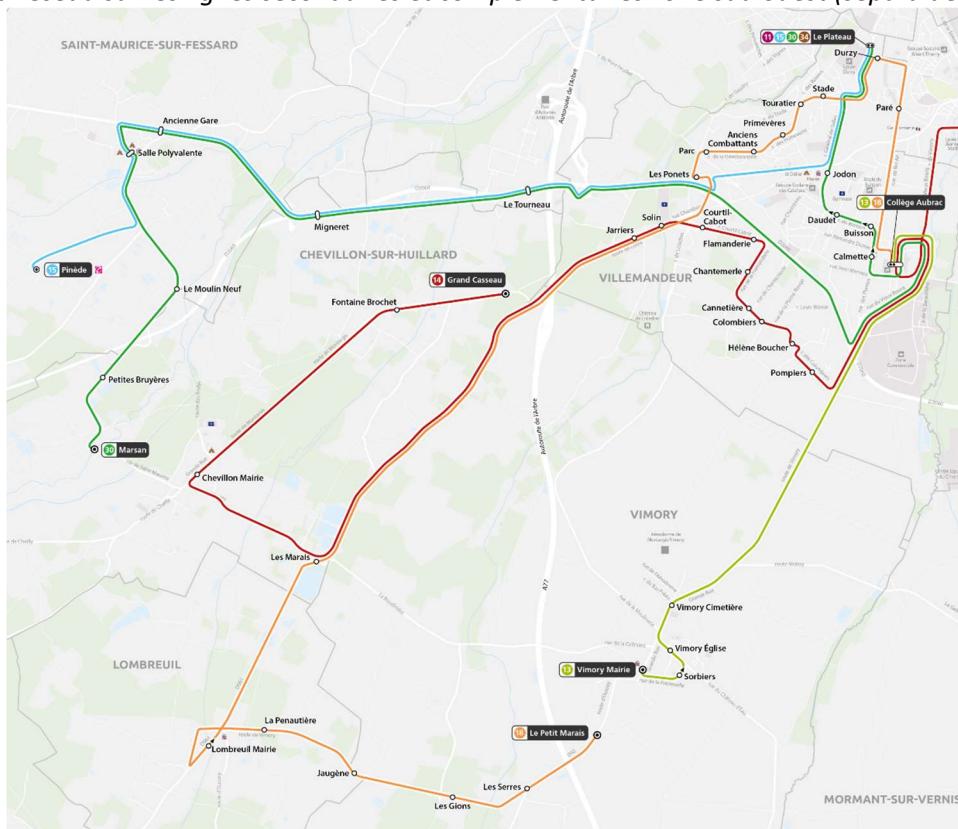
De ce fait, Keolis Montargis a acheté 3 cars pour la rentrée de septembre 2022, 2 en circulation et 1 en réserve, qui circulaient sur les lignes 14 et 18 le matin vers le collège Aubrac et le lycée en Forêt (en remplacement de la navette N2 actuelle), et sur les lignes 13, 14, 28 et 29 le soir, afin d'effectuer les retours du collège Aubrac et du pôle du plateau (de la même manière qu'actuellement).

Le raisonnement sur cette adaptation du réseau a été fait afin de minimiser les conséquences pour les voyageurs, en termes de temps de parcours et de correspondances et pour garantir un niveau de confort.

*Plan du réseau sur les lignes secondaires et complémentaires zone sud ouest (janvier à juin 2022)*



*Plan du réseau sur les lignes secondaires et complémentaires zone sud ouest (sept. à déc. 2022)*



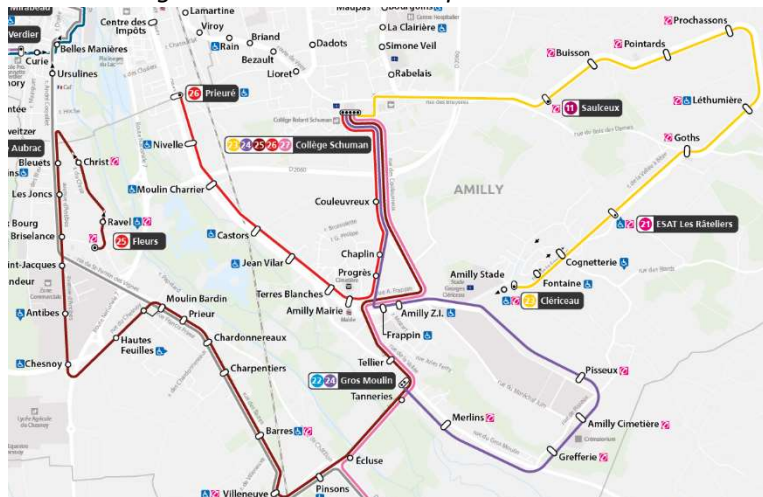
Etant donné le besoin d'un véhicule et donc d'un moyen humain supplémentaire pour effectuer la ligne 18 ce matin, et afin de limiter au maximum les surplus financiers, il a été proposé d'adapter la desserte du collège Schuman, et d'optimiser les itinéraires, afin de pouvoir supprimer une ligne et la reporter sur d'autres.

C'est ce qui a été fait avec la ligne 24, reportée sur les lignes 25, 26 et 27. Cela a permis de répartir équitablement les voyageurs de la ligne 24 sur ces 3 lignes, sans les surcharger pour autant.

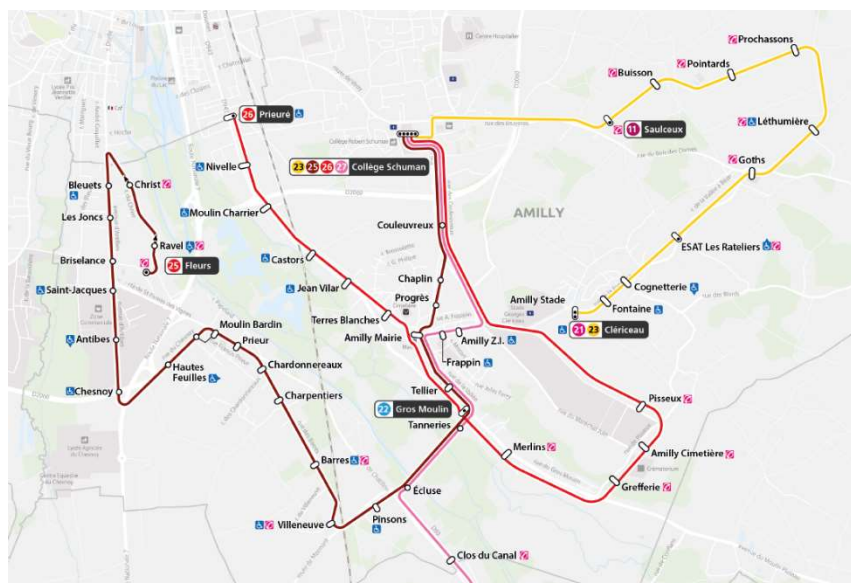
Il faut savoir que la nouvelle carte scolaire a modifié la fréquentation des lignes qui desservent le collège Schuman. En effet une partie des élèves d'Amilly qui dépendaient du collège Schuman dépendent désormais du collège du Chinchon. Sur certaines rues il ne reste donc plus que les élèves de 3<sup>ème</sup> qui doivent se rendre à Schuman ; les élèves de 6<sup>ème</sup>, 5<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> devant désormais rejoindre le collège du Chinchon.

Avec l'ensemble de ces modifications, Keolis a réalisé une étude globale pour la rentrée 2022. Ainsi, cette adaptation d'offre a eu les conséquences suivantes sur la zone d'Amilly:

*Plan du réseau sur les lignes secondaires et complémentaires zone Schuman (janvier à juin 2022)*



### Plan du réseau sur les lignes secondaires et complémentaires zone Schuman (sept à déc 2022)



Au total 46 arrêts ont été concernés par ces changements de ligne, avec environ 200 voyageurs. Cette adaptation d'offre, au-delà de sa nécessité, améliore également la desserte du réseau Amelys, et donc le confort des voyageurs avec moins de correspondances.

#### **Adaptation à la fréquentation**

La ligne 16 qui part de Pannes et qui dessert les principaux générateurs suivants : collège Eluard, Plateau puis LEF a connu en début d'année un taux de remplissage plus important que celui constaté les années précédentes. Le chargement de cette ligne le matin a entraîné quelques réclamations en début d'année scolaire. Après analyse, il s'est avéré que la ligne devenait en surcharge à partir des arrêts Châlette Eglise jusqu'à destination du lycée en forêt. Les élèves de Châlette bourg utilisaient précédemment les lignes 2 et 1 pour se rendre au lycée en forêt le matin. A partir de la rentrée 2022, ils ont privilégié la ligne 16 en provenance de Pannes qui présentait l'avantage de desservir le lycée en forêt en direct sans correspondance. Pour s'adapter à ce nouvel usage, la ligne 16 a été renforcée dès la rentrée des vacances scolaires de la Toussaint et s'est décomposée comme suit :

- Ligne 16 A : Pannes, Eluard, Plateau puis trajet en direct vers le lycée en forêt sans arrêt intermédiaire entre le plateau et le lycée en forêt. Cette ligne était ainsi principalement à destination des élèves en provenance de Pannes
- Ligne 16 B : départ Châlette Eglise avec desserte des arrêts jusqu'au lycée en forêt. Cette ligne permettait ainsi de répondre à la demande des élèves de Châlette vers le lycée en forêt.

#### **Adaptation suite au déménagement d'une annexe du CFA**

Une annexe du CFA Verdier a été déplacée dans la zone d'activité de Villemandeur à la rentrée 2022. Une demande a alors été formulée pour pouvoir trouver une solution de transport pour la vingtaine d'apprentis qui devaient utiliser les transports en commun pour se rendre sur ce nouveau lieu du CFA.

Une proposition de modification d'itinéraire a été faite pour répondre aux besoins de manière rapide, optimisée et sans coût pour l'agglomération, KEOLIS prenant à sa charge cette modification de service. Ainsi dès la rentrée des vacances scolaires de la Toussaint, il a été proposé aux apprentis en provenance d'autres lignes notamment des cars Remi de prendre la ligne 18 à 7h38 à l'arrêt Durzy qui après une



première dépose d'élèves au collège à Aubrac part déposer les élèves du CFA à l'arrêt Nobel à 7h50 avant un retour dépôt.

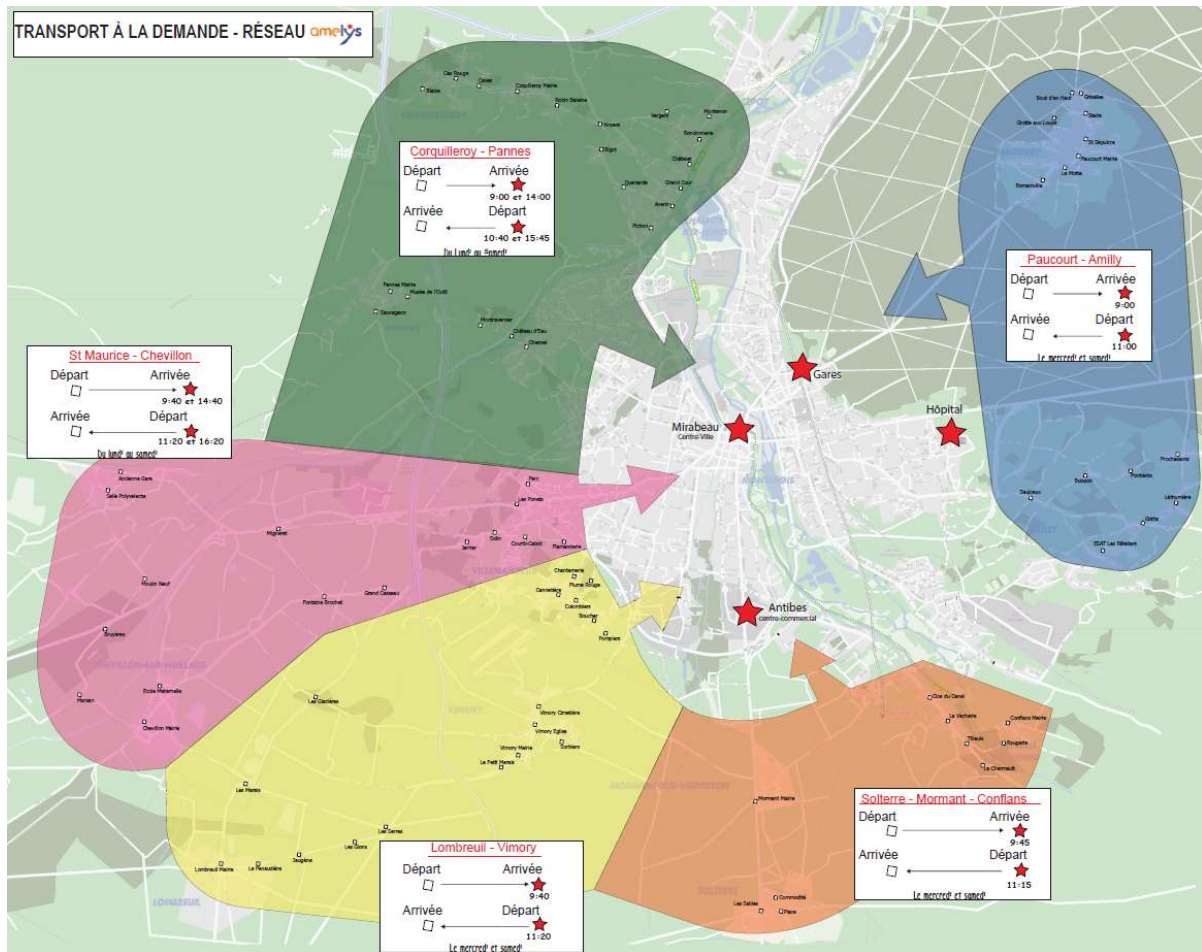
Cette adaptation modifie le service de 4 minutes et rallonge la ligne 18 de 800 m.

### 4.3. L'offre kilométrique du transport à la demande

Les services à la demande sont exploités avec des véhicules de petite capacité, selon la fréquentation (véhicules 5 à 21 places). Les transports sont groupés, à chaque fois que cela est possible.

L'offre de transport à la demande se définit comme suit :

Service TAD	Horaires	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
Zone 1 Pannes - Corquilleroy Chevillon - St Maurice	horaire d'arrivée aux générateurs	9h00 14h00	9h00 14h00	9h00 14h00	9h00 14h00	9h00 14h00	9h00 14h00	
	horaire de départ des générateurs pour retour	10h40 15h45	10h40 15h45	10h40 15h45	10h40 15h45	10h40 15h45	10h40 15h45	
Zone 2 St Maurice - Chevillon	horaire d'arrivée aux générateurs	9h40 14h40	9h40 14h40	9h40 14h40	9h40 14h40	9h40 14h40	9h40 14h40	
	horaire de départ des générateurs pour retour	11h20 16h20	11h20 16h20	11h20 16h20	11h20 16h20	11h20 16h20	11h20 16h20	
Zone 3 Ecartis d'Amilly - Paucourt	horaire d'arrivée aux générateurs			9h00			9h00	
	horaire de départ des générateurs pour retour			11h00			11h00	
Zone 4 Lombreuil - Vimory - Solterre - Mormant - Confians	horaire d'arrivée aux générateurs			9h45			9h45	
	horaire de départ des générateurs pour retour			11h15			11h15	
Cimetière d'Amilly	horaire d'arrivée au cimetière					15h00		
	horaire de départ du cimetière pour retour					16h00		
Flexo gare Nord 20h	horaire de départ depuis la gare	20h00	20h00	20h00	20h00	20h00	20h00	
Flexo gare Sud 20h	horaire de départ depuis la gare	20h00	20h00	20h00	20h00	20h00	20h00	
Flexo gare Nord 21h	horaire de départ depuis la gare	21h00	21h00	21h00	21h00	21h00	21h00	
Flexo gare Sud 21h	horaire de départ depuis la gare	21h00	21h00	21h00	21h00	21h00	21h00	
Flexo soirée samedis							23h15	
Dimanches	horaire d'arrivée aux générateurs (Mirabeau - Hôpital)							15h00
	horaire d'arrivée aux générateurs (Mirabeau - Hôpital)							17h00
TAD Gare dimanches	horaire d'arrivée en gare SNCF (train de 17h48)							17h38
	horaire d'arrivée en gare SNCF (train de 19h52)							19h42
TAD Gare sud (train de 6h17)	horaire d'arrivée en gare SNCF	6h10	6h10	6h10	6h10	6h10		
Moov'Amelys	amplitude de fonctionnement du service de substitution (lignes régulières 1 à 5)	7h30-19h30	7h30-19h30	7h30-19h30	7h30-19h30	7h30-19h30	7h30-19h30	



#### 4.4. Evolution des points d'arrêts

Le nouveau réseau compte 280 arrêts identifiés par 495 points d'arrêts.

Parmi ces points d'arrêts on compte :

- 411 points d'arrêts identifiés par des poteaux seuls
- 20 points d'arrêts identifiés par des poteaux et des abris
- 64 points d'arrêts identifiés par des abribus

Sur l'année 2022, de nombreux arrêts ont été réaménagés à l'occasion des travaux réalisés comme par exemple les arrêts République, Rabier, Sirène, Chaplin ou encore Solin.

Par ailleurs le mobilier urbain associé aux arrêts de bus a été modifié sur la commune de Montargis à la suite d'un changement de concessionnaire entre Clear Chanel et l'entreprise Védiaud.

#### 4.5. Offre kilométrique

En 2022, le total des kilomètres parcourus par les véhicules du réseau Amelys (kilomètres réalisés en propre et par les sous-traitants) s'élève à 1 070 063 kilomètres, dont 1 013 347 km par Keolis Montargis et 56 717 km par les sous-traitants.

Voici le découpage des kilomètres commerciaux en fonction des différentes offres de transport :



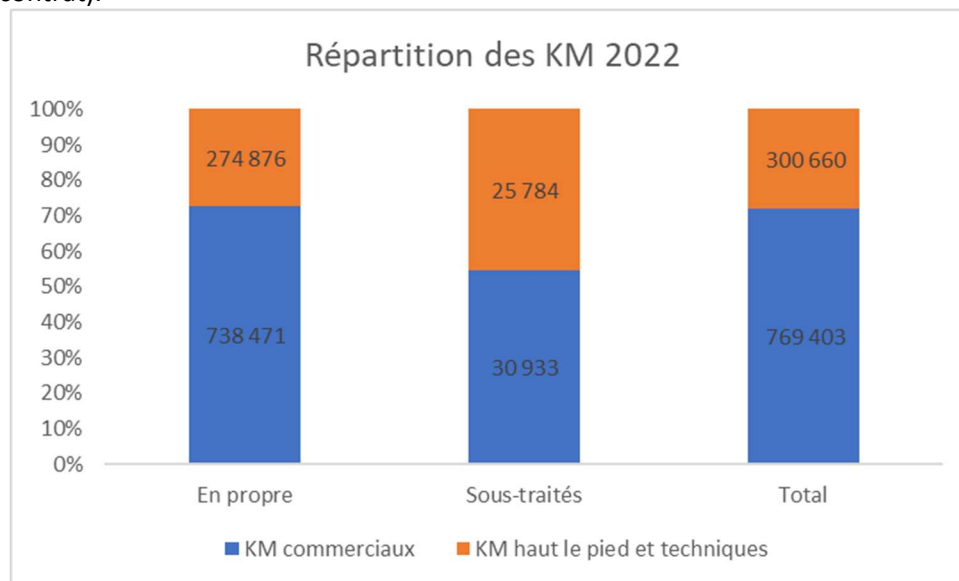


KM commerciaux	2022		
	En propre	Sous-traités	Totaux
Lignes Régulières	610 421		610 421
Navette Centre-Ville	13 402		13 402
Lignes Complémentaires	28 102	13 077	41 178
Lignes Secondaires	32 794	16 508	49 302
TAD	49 277	1 348	50 625
Spécial	4 475		4 475
<b>Total</b>	<b>738 471</b>	<b>30 933</b>	<b>769 403</b>

En intégrant à ces kilomètres commerciaux les kilomètres haut le pied et techniques réalisés en propre et en sous traitance nous obtenons les éléments ci-dessous par rapport aux éléments contractuels.

KM	2022 contrat			2022 réel		
	En propre	Sous-traités	Total	En propre	Sous-traités	Total
KM commerciaux	785 852	40 300	826 152	738 471	30 933	769 403
KM haut le pied et technique	266 480	23 564	290 043	274 876	25 784	300 660
KM totaux	1 052 331	63 863	1 116 195	1 013 347	56 717	1 070 063

Les kilomètres commerciaux représentent au total sur l'année 72% des kilomètres parcourus (74% prévu au contrat).



#### 4.6. Vitesse commerciale

La vitesse commerciale est un des éléments-clés de la mesure de la performance pour les réseaux de transport public urbain.

Sur l'année 2022, les lignes régulières du réseau Amelys ont atteint les vitesses commerciales suivantes :

Vitesse commerciale	Vitesse commerciale	Kilomètres commerciaux	Poids de la ligne
Ligne 1	16,95	198 437	31,81%
Ligne 2	15,45	199 241	31,94%
Ligne 3	18,76	57 377	9,20%
Ligne 4	18,45	79 297	12,71%
Ligne 5	20,44	76 070	12,19%
Navette Coralys	11	13 402	2,15%
<b>Total lignes régulières</b>		<b>623 823</b>	<b>100%</b>

Les lignes régulières n°1 et 2 ont des itinéraires traversant des quartiers à forte densité de population, en milieu exclusivement urbain. Le développement sur ces itinéraires de pôles commerciaux (développement de la zone commerciale d'Antibes sur la ligne 2, développement de la zone commerciale sur la ligne 1 rue Saint Just...) et l'implantation de multiples panneaux « stop » ont ralenti naturellement la vitesse de circulation, ce qui explique que ces deux lignes ont les vitesses commerciales les plus faibles du réseau (hors navette centre-ville).

Le passage à la gare sur la ligne 2 a fait baisser la vitesse commerciale avec les feux et les embouteillages réguliers au moment de l'arrivée des trains.

Les lignes régulières n°3 et 4 ont une vitesse commerciale plus élevée en raison d'un itinéraire plus « roulant » ainsi qu'un nombre de montées moindre sur les arrêts

La ligne régulière n°5 a une vitesse commerciale plus élevée, du fait de son tracé empruntant un itinéraire périphérique et de sa fréquentation. Rappelons que cette ligne est exploitée en minibus et non en grand bus. Ces différents éléments favorisent une meilleure vitesse commerciale.

La vitesse commerciale de la navette Coralys est quant à elle restée inchangée, à 11 km/h. Cette faible vitesse commerciale s'explique par un itinéraire desservant exclusivement l'hyper-centre de Montargis, où la circulation automobile est plus dense, et où les aménagements de voirie visant à réguler ces flux et à garantir la sécurité des piétons sont plus conséquents.

#### 4.7. Présentation des services non assurés

Au total, sur l'année, l'offre commerciale est constituée de 70 327 courses commerciales.

Parmi ces courses certaines n'ont pu être assurées.

Vous trouverez ci-dessous mois par mois pour l'année 2022, la liste des services non réalisés, partiellement ou totalement, ainsi que les causes associées par rapport aux services commerciaux annoncés :

JANVIER 2022				
5	3m	13h11	Amilly S. /Castors	Panne
6	1	9h40	Rabier/Chautemps	Accident
10	4	11.05/11.35	Bouy	Accident
13	Réseau	11h00/12h00	Centre ville	Manifestation
17	2	16h45	La Chapelle/Antibes	Panne
20	1h	15h38	Buges/Hôpital	Retard sur course préc.
25	Coralys	13h00/19h00	Courses entières	Absence agent
25	2A	7H37	Hangar/Antibes	Intervention police
26	3 A STADE	15h31	Mirabeau/A. Stade	Intervention pompiers
26	1/2/3/5	15h20/17h05	Loing	Intervention pompiers
27	Réseau	11h00/12h00	Centre ville	Manifestation
28	2A	18H35	Ferry/Nevers	Intervention pompiers
FEVRIER 2022				
8//14	2A	Journée	Curie	Travaux
9	Coralys	17h00/19h00	Courses entières	Manque agent
11	1B	12H17	Pontonnerie/Buges	Intervention pompiers
11	4M	14H25	Jailon/Mirabeau	VL mal garé
16	1B	15H50	Château Blanc	Travaux
17	1B	8H50/11h00	Château Blanc	Travaux
24	2a	6h49	Cepoy/Château Etangs	Panne
28	2//4	28fev/8 mars	Mairie Chalette	Travaux
MARS 2022				
3 au 4	3AS	journée	Chaussée	Travaux
4	1b	6h55	Rabier/ Tivoli	Panne
1 au 8	2	journée	Garenes/Combes	Travaux
5	3M	13.35	Mirabeau/A. Stade	Erreur conducteur
8	réseau	10.00/10.25	Mirabeau Eglise	Intervention pompiers
8	Coralys	14.00/14.30	Courses entières	Panne
9	1B	14,21	Hôpital/Buges	VL mal garé
11	3M	16H15	Frappin/Mirabeau	Panne
12	Réseau	10h30/12h00	Centre ville	Manifestation
12	02//04	15H15/16h00	Gare SNCF et Centre ville	Manifestation
14	5//2		St Jacques /Antibes	Travaux
15	Réseau	11h00//12h	Centre ville	Manifestation
19	1b	17h50	Hôpital/Chautemps	Retard sur course préc.
26	3m	12h20	Crowborough	VL mal garé
30	2a	16h58	La Chapelle/Lancy	Suite accrochage
AVRIL 2022				
4 AU 12	4	journée	Sirene	Travaux
1 AU 22	réseau		Belles Manières	Travaux
8	1h	18h40	Gare/Hôpital	Police
20	1h	7h26	Republique/Loing	VL mal garé
22	4	7h30	Mirabeau /Eluard	Panne
23	2c	13h50	Antibes/Loing	Retard sur course préc.
28	1b	8h00	Buges /Pont de Lima	Panne

MAI 2022				
4	1h	7h25/8h06	BUGES/Hôpital	Absence agent
12	1B	12H50	Hôpital /Buges	Ambulance mal garée
12	1b	14h30	Hôpital /Buges	VL mal garé
12	1	14h30/16h30	Hôpital	VL mal garé
13	2c	15h41	Antibes /Mirabeau	Retard sur course préc.
13/25	5	journée	Chaintreau/mairie Villemandeur	Travaux
18	Coralys	14h	Course entière	Suite accrochage
19	2c	18h05	Chesnoy	Accident sur le rond point
23	1	16h00	Terminus Hôpital	VL mal garé
24	4	10h00/10h40	Gué aux biches/Mairie Châlette	Intervention police
30	2c	10h10	Gare/Cepoy	Malaise dans le bus
JUN 2022				
7	2	6h54/8h06	Antibes/Cepoy	Absence agent
8	1b	12h53	Hôpital /Buges	Retard sur course préc.
8	1b	16h03	Hôpital /Buges	VL mal garé
9	1H	15H58	Buges-Rabier	Retard sur course préc.
9	4G	18H05	Sirene	Accident
14	Coralys	15h00	Course entière	Panne
JUILLET 2022				
Rue Gambetta fermée du 1er juillet au 31 août				
1	1B	8H40/9H30	Perier à Orléans	Travaux
1/4	3	journée	Terres Blanches/ A. Stade	Fête
4 au 26	5	journée	Vernisson	Travaux
6	Coralys	16.30	Course entière	Panne
8 au 30			HDV/Gambetta/Raspail/Périer	Travaux
19	Réseau	14.20/17.30	Suspension de toutes les lignes	Canicule risque de malaise
25 au 29	5	journée	Chaintreau/ Villemandeur Mairie	Travaux
25	1	11h55	Solin / 23 Aout	Travaux
AOÛT 2022				
1	5M	14H10	Saint Jacques/Mirabeau	Retard sur course préc.
6	2A	7H20	Cepoy/Antibes	Absence agent
23	4m	10h30	Mairie Chalette/vésines	Cérémonie
26	2a	14h45	La Chapelle/Antibes	Panne
SEPTEMBRE 2022				
1	Coralys	14h00	Course entière	Panne
1	Coralys	17h00/19h00	Course entière	Absence agent
5	2c	18h40	Ferry/La Chapelle	Accrochage
9	4m	14h28	Folie/Mirabeau	Accrochage
12 au 30	1		Roux Fedry/Bourgogne	Travaux
14	Coralys	14h00/19h	Course entière	Absence agent
15	3m	15h35	Chinchon	Erreur conducteur
16	1b	11h07	Hôpital/Gare	Retard sur course préc.
16	1B	10H27	Hôpital/Buges	VL mal garé
17	RESEAU	10h00/11h00	Centre ville	Manifestation
20	1	8h40/11h30	EMS/Buckmaster	Accident
21 au 24	3	journée	Nivelle/Terres blanches	Travaux
24 au 7 déc.	4M	journée	Vésines/ Folie	Travaux
24 au 7 déc.	1	journée	Vésines/Buges	Travaux

OCTOBRE 2022				
5	1B	16h42	Gare/Buges	Explosion téléphone à bord
6	2A	18h19	Chapelle/Lancy	Retard sur course préc.
8	RESEAU	11H10/12H	Centre ville	Manifestation
10	ligne 2	9h/11h05	Briselance/Antibe	Difficulté de circulation
14	2c	9h00	Nevers /Ferry	Travaux
15	2	18h00	Château/La Chapelle	Course
17	1b	9h27	Hôpital/Buges	Malaise dans le bus
18	RESEAU	11H10/12H	Centre ville	Manifestation
19	1H	16H08	Buges/23 Août	Erreur conducteur
20	Coralys	14h00/19h	Course entière	Absence agent
20	1B	18H01	Hôpital/Tivoli	Panne sur course préc.
24	2	8h/17h	St Antoine /la Chapelle	Travaux
26	2c	journée	Nevers /Ferry	Travaux
26	2a	12h45	La Chapelle/Château étangs	Retard sur HLP travaux
27	2c	11h00	Loing/Tivoli	Intervention Police
27	Coralys	17H	Dr Roux/Office de tourisme	PANNE
28	1	18h30/20h00	Pontonnerie/Pont de Lima	Caillassage
29	18h/20h	1	Pontonnerie/Pont de Lima	Déviation Caillassage

NOVEMBRE 2022				
8	9h27	1b	Hôpital/Buges	Panne
9	7h/7h22	1H	Mirabeau/ hôpital	Bloqué par véhicule en panne
10	9h50/10h13	1b	Mirabeau/Buges	Retard suite travaux
10	11h 12h	RESEAU	Centre ville	Manifestation
16	11h40/13h55	ligne 2/4	Arrêt gare non desservie	Manifestation
17	11h07/11h53	ligne 1 B	Course entière	Malaise dans le bus
17	14h41/15h05	ligne 2 C	Antibes /Hugo non fait	Changement bus
19	14h10/14h15	ligne 2 C	Nevers / Ferry non fait	Intervention pompiers
21	9h27/10h13	ligne 1 ?	Course entière	Travaux
23	10h10/11h40	ligne 2 C	Nevers/Ferry non fait	Travaux
26	15h45	4M	Saint Sens non desservi	Mariage bloque la route

DECEMBRE 2022				
2	18h08	2C	Mirabeau / La Chapelle	Relève conducteur
5	9h50	2C	Hangar/ la chapelle	Panne
6	18h00/19H30	RESEAU	Centre ville	Manifestation de supporters
7	17h48/18h10	1	Delattre à EMS	Intervention pompiers
8	19H15	2C	Gare/ La Chapelle	Relève conducteur
10	18h00/19H30	RESEAU	Centre ville	Manifestation de supporters
10	6H00/20H00	3	Terres Blanches/A.stade	Marché de Noël
14			Pas de lignes complémentaires	Verglas
17	14h	1H	Eiffel/Hôpital	Dépanneuse VL bloque la route
23	18h08	2c	Hugo/Cepoy	Retard sur course préc.
27	11h05	4m	Course entière	Intervention police dans le bus

## 5. La fréquentation

### 5.1. Fréquentation globale

Pour rappel, le calcul de la fréquentation du réseau Amelys a changé de méthodologie par rapport aux années précédentes depuis l'année 2020.

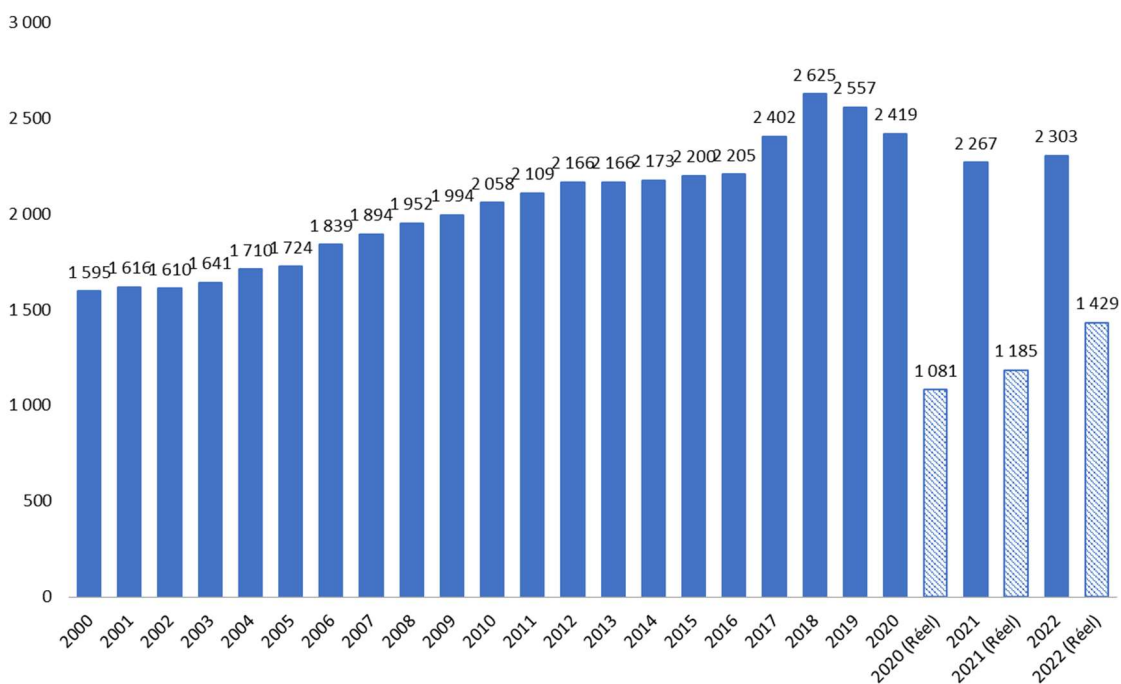
Historiquement la fréquentation était basée sur les ventes de titres de transport auxquelles étaient appliquées un coefficient de mobilité associé. Ce mode de calcul était empirique et ne prenait pas en compte les différentes perturbations.

Avec la mise en place du nouveau système de billettique fin 2019, les fréquentations observées correspondent à la réalité des titres validés.

Indépendamment des effets COVID sur la fréquentation, ce changement de méthodologie impacte nécessairement les évolutions de validation.

Au final sur l'année 2022 la fréquentation a atteint 1 429 279 soit +20,6% par rapport à 2021. Afin de pouvoir mieux comparer l'évolution des fréquentations, les voyages 2020, 2021 et 2022 ont été calculés selon la méthode d'application des coefficients de mobilité ainsi que selon les validations réelles constatées sur les valideurs. Le décompte des voyages selon la seconde méthode se retrouvent minorées (notamment en cas de mauvais fonctionnement du valideur, non prise en compte des utilisateurs qui ne valident pas leur titre de transport.)

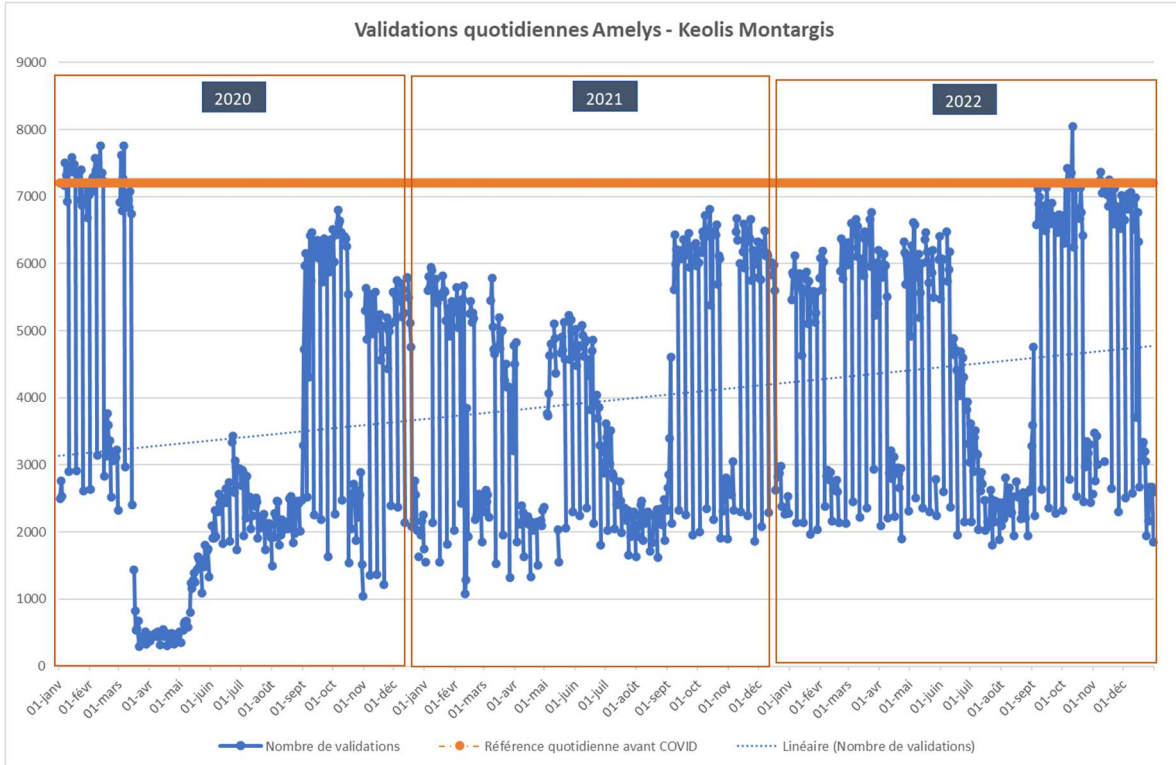
**Voyages annuels réseau Amelys depuis 2000**



L'année 2022 marque le retour de la fréquentation à un niveau proche de celui que connaissait le réseau avant le début de la crise sanitaire.

Le graphique ci-dessous qui représente les validations quotidiennes du réseau selon la billettique. Nous voyons qu'à partir du dernier trimestre 2022, le réseau retrouve le niveau de fréquentation de janvier février 2020 avant le début de la crise sanitaire COVID.

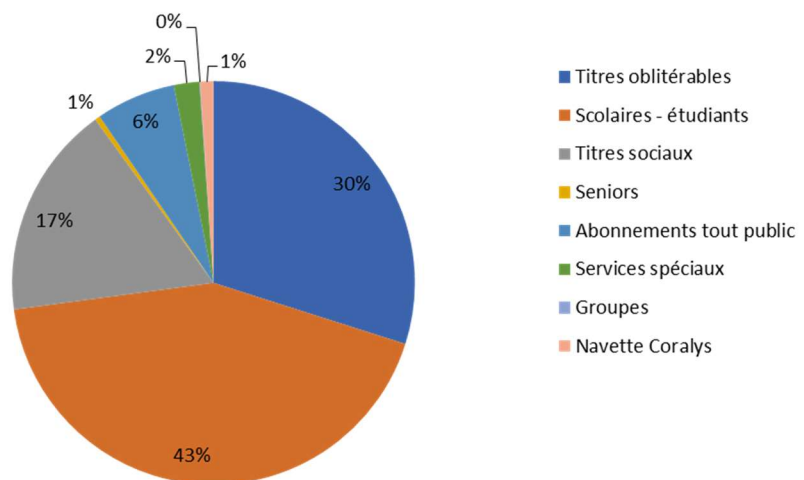
Le 11 octobre 2022, alors que la France fait face à une situation de pénurie de carburant massive, le réseau enregistre même son record de fréquentation avec 8049 validations sur la journée. Les clients du réseau ont privilégié l'utilisation des transports en commun à leur véhicule personnel afin d'économiser le carburant.



## 5.2. Fréquentation par titre de transport

Voici la répartition des voyages par titre pour l'année 2022 sous forme graphique :

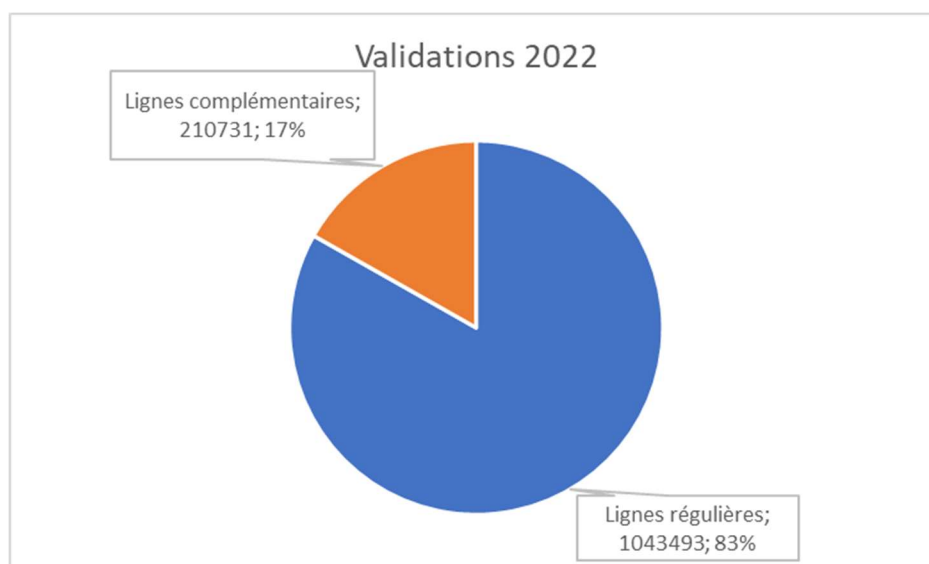
### Répartition des voyages par titre (2022)



On constate une augmentation significative de la fréquentation sur toutes les cibles de clients mais ce sont les scolaires et les clients occasionnels qui utilisent des titres oblitérables qui ont le plus contribué à la croissance de la fréquentation depuis 2 ans.

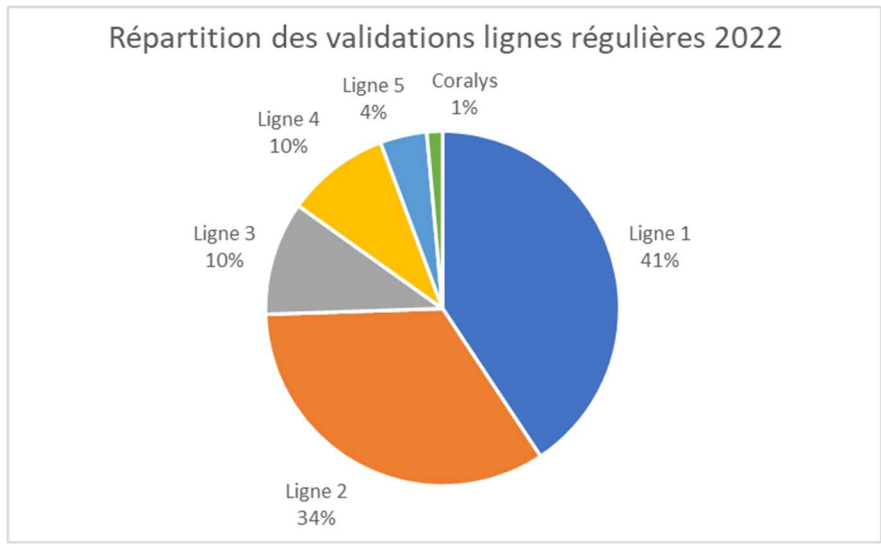
Répartition des voyages par titre	2020			2021			2022		
	voyages	poids	variation A-1	voyages	poids	variation A-1	voyages	poids	variation A-1
Titres oblitérables	284 962	26,4%	-25,4%	332 418	28,0%	16,7%	419 021	29,3%	26,1%
Scolaires - étudiants	409 992	37,9%	-76,8%	481 165	40,6%	17,4%	602 430	42,1%	25,2%
Titres sociaux	184 573	17,1%	9,8%	212 493	17,9%	15,1%	240 079	16,8%	13,0%
Seniors	5 047	0,5%	-58,6%	4 409	0,4%	-12,6%	5 822	0,4%	32,0%
Abonnements tout public	80 152	7,4%	-52,4%	70 713	6,0%	-11,8%	89 621	6,3%	26,7%
Services spéciaux	22 140	2,0%	-16,8%	27 565	2,3%	24,5%	28 819	2,0%	4,5%
Groupes	570	0,1%	-67,1%	348	0,0%	-39,0%	647	0,0%	86,1%
Navette Coralys	16 125	1,5%	-49,1%	16 945	1,4%	5,1%	16 182	1,1%	-4,5%
Autres	77 291	7,2%		39 116	3,3%		26 658	1,9%	
<b>Total</b>	<b>1 080 852</b>	<b>100%</b>	<b>-57,7%</b>	<b>1 185 172</b>	<b>100%</b>	<b>9,7%</b>	<b>1 429 279</b>	<b>100%</b>	<b>20,6%</b>

Si nous regardons les fréquentations en fonction des lignes présentes sur le réseau, nous pouvons remarquer que 83% des voyages s'effectuent sur les lignes régulières :



Ce sont principalement les lignes 1 et 2 du réseau qui concentrent le plus de fréquentations. Ces lignes représentent près de ¾ des validations des lignes régulières.





### 5.3. Fréquentation sur les scolaires

Afin d'estimer le volume des scolaires transportés il faut s'intéresser au volume des abonnés TAM TAM ainsi qu'au volume des abonnés YAKA qui ont en ligne de référence une ligne secondaire ou complémentaire et qui ont l'âge d'être scolarisés dans un collège ou lycée de l'agglomération (l'offre YAKA étant valable de 4 à 26 ans).

Au total les abonnements jeunes ont représenté 2 487 élèves en 2022.

Ventes rentrée	TOTAL Tam Tam	Total YAKA annuel	Yaka mensuel	Total général
<b>2021</b>	1137	984	248	2369
<b>2022</b>	1027	1120	340	2487
	<b>-9,67%</b>	<b>13,82%</b>	<b>37,10%</b>	<b>4,98%</b>

Le tableau ci-dessous représente le nombre de scolaires transportés par ligne.

Pour l'analyse, seuls les abonnés TAM TAM sont identifiés précisément sur des déplacements affectés à une ligne définie.

Les abonnés YAKA peuvent se déplacer en illimité sur tout le réseau et leurs déplacements ne sont pas concentrés sur une ligne spécifique.

Il faut savoir que les déplacements des collégiens et des lycées effectués avec des titres unitaires ne sont pas comptabilisés dans ce tableau.

Le volume réel de scolaires transportés sur une ligne se situe donc entre le taux de remplissage maximal avec les abonnés TAM TAM et celui avec les TAM TAM et les YAKA.

Par ailleurs de nombreux scolaires empruntent quotidiennement les lignes régulières du réseau : la ligne 1 dessert notamment les lycées Château blanc, Durzy, en forêt et les collèges du Chinchon et Schuman ; la ligne 2 dessert les collèges Picasso et du Chinchon ; la ligne 4 le collège Eluard et les lycées Château blanc et Durzy ; la ligne 5 le lycée Verdier et le collège Lucie Aubrac).

Lignes complémentaires et secondaires	Horaire départ	Capacité véhicule	Charge maximale estimée au moment du contrat	Taux de remplissage estimé	2022-2023			
					Abonnés TAM TAM 2022-2023 (d'après BDD clients)	Abonnés YAKA 2022-2023 (d'après BDD clients)	Charge moyenne 2022-2023	Taux de remplissage moyen (d'après validations)
10 : Paucourt - LEF - Mirabeau	07:17	110	16	15%	14	1	2,1	2%
11 : Ecart et bourg d'Amilly - Plateau	07:10	110	115	105%	26	39	44,6	41%
12 : Mormant - Solterre - Conflans - LEF	07:07	60	66	110%	29	7	42,1	70%
13 : Vimory - Aubrac	07:17	110	77	70%	55	1	41,0	37%
14 : Chevillon - Villemandeur Sud - Aubrac	07:10	56	100	179%	100	20	87,3	156%
15 : St Maurice - Plateau	07:28	60	61	102%	28	2	27,9	46%
16 : Pannes - Eluard - Plateau - LEF	07:27	110	103	94%	81	78	127,1	116%
17 : Corquilleroy - Vésines - Plateau - Verdieu	07:21	110	95	86%	18	91	51,7	47%
18 : Lombreuil - Le Plateau - Aubrac	07:11	56			47	12	41,2	74%
20 : Paucourt - LEF - Grand Clos	07:43	60	45	75%	32	2	36,1	60%
21 : Ecart d'Amilly - LEF	07:31	110	76	69%	14	12	44,3	40%
22 : Gros Moulin - Amilly Centre - LEF	07:28	110	94	85%	25	66	67,7	62%
23 : Ecart d'Amilly - Schuman	08:00	110	85	77%	88	14	64,5	59%
25 : Antibes - St Firmin - Schuman	07:43	110	86	78%	83	20	73,8	67%
26 : Prieuré - Amilly Gros Moulin - Schuman	08:03	110	93	85%	106	19	56,5	51%
27 : Solterre - Mormant - Conflans - Schuman	07:40	60	42	70%	47	8	51,8	86%
30 : Chevillon Marsan - Saint-Maurice - Aubrac	07:27	60	58	97%	73	2	78,1	130%
32 : Vésines - Eluard	07:45	110	96	87%	37	66	61,3	56%
33 : Corquilleroy - Lancy	07:43	110	104	95%	108	31	68,3	62%
34 : Cepoy - Lancy - Châlette Bourg - Plateau	07:20	110	100	91%	5	19	0,0	0%

Quelques éléments explicatifs concernant le taux de remplissage de certaines lignes.

La ligne 16 dessert le collège Eluard et le lycée en forêt. Tous les élèves de cette ligne ne sont pas présents en simultané dans le véhicule, une part significative des descentes s'effectuant au collège Paul Eluard et d'autres montées d'élèves ayant lieu à partir de cet arrêt pour la desserte du lycée.

Sur la ligne 33, certains élèves ont été identifiés sur cette ligne au moment de l'inscription mais ont été réorientés vers la ligne 2 afin de répartir les affluences entre ces 2 lignes.

De même sur la ligne 32, certains élèves ont été enregistrés à l'inscription sur cette ligne mais ont été réorientés sur la ligne 4 afin d'équilibrer les affluences.

## 6. Le parc de véhicules

Le réseau Amelys est à même de délivrer une bonne qualité de service à ses clients à condition que le parc de véhicules soit récent, bien entretenu, et que les pannes les plus courantes soient anticipées par de l'entretien préventif.

La politique de maintenance du parc de matériel roulant menée par Keolis Montargis vise à maximiser le taux de disponibilité des véhicules, en affectant en priorité les véhicules les plus récents aux lignes les plus empruntées.

Pour accompagner les efforts de l'atelier de maintenance, la formation et le management des conducteurs visent à leur conférer une haute compétence, une conduite douce préservant le matériel et garantissant un grand niveau de confort aux occupants du véhicule.

### 6.1. Inventaire du parc

Voici l'inventaire des véhicules constituant le parc Amelys, à jour au 31 décembre 2022 :

N° Véh	Type Véhicule	1ère mise en circulation	Nb de places assises	Nb de places assises + Debout	kms au compteur au 31/12/2022	conso aux 100 kms sur 2022	Norme environnmentale	Accessibilité (rampe et fauteuil roulant)	Age du parc 2022
<b>Age Moyen</b>									<b>12,09</b>
1 PMR	Crafter (minicar)	01/04/2009	6 + 1	7	266597	12,5	euro 4	oui	13,75
6	City 21 (minibus)	01/11/2012	10 + 1	20	110017	16,4	euro 5	oui	10,24
7	Jumper (minibus)	09/12/2004	11 + 1	16	251261	16,8	euro 3	non	18,06
8	City 21 (minibus)	26/08/2015	10 + 1	20	163798	11,8	euro 6	oui	7,35
9	City 23 (minibus)	05/11/2019	10 + 1	22	128008	12,5	euro 6	oui	3,16
39	R312 12m	19/03/1997	22 + 1	112	636319	49,5	euro 2	non	25,78
42	R312 12m	19/09/1995	22 + 1	112	587032	41,0	euro 1	non	27,28
43	Agora 12m	11/05/2000	24 + 1	113	558450	48,6	euro 2	oui	22,64
44	Agora 12m	15/05/2001	24 + 1	113	531538	46,8	euro 2	oui	21,63
45	Agora 12m	02/05/2002	26 + 1	113	512788	39,0	euro 3	oui	20,66
46	Agora 12m	28/05/2003	26 + 1	113	478598	39,0	euro 3	oui	19,59
47	Agora 12m	07/04/2004	26 + 1	113	478561	39,1	euro 3	oui	18,73
48	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	521781	35,9	euro 3	oui	17,35
49	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	564992	41,3	euro 3	oui	17,35
51	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	603373	36,1	euro 3	oui	17,35
52	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	636383	37,5	euro 3	oui	17,35
53	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	656690	38,8	euro 3	oui	17,35
54	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	657302	38,1	euro 3	oui	17,35
55	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	653028	35,6	euro 4	oui	15,03
56	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	672088	37,5	euro 4	oui	15,03
57	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	690707	36,2	euro 4	oui	15,03
58	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	683992	35,7	euro 4	oui	15,03
59	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	612126	37,1	euro 5	oui	14,03
61	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	634564	36,6	euro 5	oui	14,03
62	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	627694	37,9	euro 5	oui	14,03
63	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	624846	37,2	euro 5	oui	14,03
64	Citelis 12m	08/04/2010	26 + 1	110	612020	37,3	euro 5	oui	12,73
65	Citelis 12m	08/04/2010	26 + 1	110	620565	36,8	euro 5	oui	12,73
66	Citelis 12m	08/04/2010	26 + 1	110	614095	36,0	euro 5	oui	12,73
67	Citelis 12m	15/08/2012	26 + 1	105	502130	35,9	euro 6	oui	10,31
68	Urbanway 12m	13/10/2015	25 + 1	105	334181	34,6	euro 6	oui	7,22
69	Urbanway 12m	13/10/2015	25 + 1	105	306316	34,6	euro 6	oui	7,22
71	Urbanway 12m	28/12/2017	23 + 1	106	235055	36,4	euro 6	oui	5,01
72	Urbanway 12m	21/11/2018	23 + 1	106	187237	36,2	euro 6	oui	4,11
73	Urbanway 12m	23/09/2021	23 + 1	106	57072	41,8	euro 6	oui	1,27
74	Urbanway 12m	23/09/2021	23 + 1	106	57544	40,6	euro 6	oui	1,27
75	Urbanway 12m	17/06/2022	24 + 1	106	23504	37,29	euro 6	oui	0,54
76	Urbanway 12m	17/06/2022	25 + 1	106	21784	38,26	euro 6	oui	0,54
77	Urbanway 12m	20/07/2022	26 + 1	106	16056	39,26	euro 6	oui	0,45
78	Urbanway 12m	20/07/2022	27 + 1	106	17594	38,94	euro 6	oui	0,45
101	Crossway 12.80m	15/05/2009	59 + 1	60	422354	32,94	euro 4	oui	13,63
102	Crossway 12.80m	21/07/2009	59 + 1	60	445625	34,90	euro 5	oui	13,44
103	Crossway 12.80m	03/11/2009	59 + 1	60	265088	31,45	euro 5	oui	13,16

Au cours de l'année 2022, 4 nouveaux véhicules ont rejoint le parc. Les véhicules 75 et 76 en juin 2022 et les véhicules 77 et 78 en juillet 2022.

L'arrivée de ces 4 nouveaux véhicules a permis d'arrêter la location en juillet 2022 d'un bus que Keolis louait pour palier au besoin du réseau et de se séparer des 2 véhicules R312 qui officiaient encore sur le réseau.

Ces 2 véhicules étaient les derniers R312 encore en circulation et intéressaient de nombreux passionnés de bus.

Ainsi en août 2022, le bus 39 qui avait 25 ans a pu être transmis à l'association des transports de Saint Etienne et le bus 42 qui avait 27 ans a pu rejoindre le parc de ASPRO (association de sauvegarde du patrimoine roulant) à Saint Fargeau Pont Thierry.

Les bus 43, 44 et 45 ont également été réformés à l'été. Le bus 44 part sur l'année 2023 en destruction, le bus 45 est non roulant et est gardé pour pièce et le bus 43 va partir en 2023 à l'association ASPRO.

L'âge moyen du parc qui était de 13,3 ans en 2021 a ainsi pu s'améliorer et descendre à 12,09 ans. Il est à noter que sur un réseau urbain l'âge moyen devrait plutôt se situer à une moyenne de 8,5 ans. Le renouvellement du parc et l'attribution en début d'année des véhicules identifiés au PPI est un enjeu majeur pour assurer la qualité de service et éviter les incidents.

La poursuite des investissements sur le renouvellement de la flotte permettra de rejoindre cet objectif.

Sur les 30 bus standards que compte le parc à fin 2022 :

- 8 véhicules sont âgés de moins de 5 ans
- 2 véhicules ont entre 5 et 10 ans
- 8 véhicules ont entre 10 et 15 ans
- 12 véhicules ont plus de 15 ans (dont 1 véhicule proche de 20 ans)

Par ailleurs pour permettre le transport assis des élèves en provenance du sud-ouest de l'agglomération, 3 cars Crossway d'occasion ont été acheté par Keolis pour la rentrée 2022.

Sur ces 3 cars, 2 sont exploités quotidiennement et le 3<sup>ème</sup> permet d'avoir un véhicule de réserve dès qu'un car doit être arrêté pour maintenance.

L'âge du parc engendre un surcoût de maintenance des véhicules les plus anciens, et un accroissement du taux de panne en ligne. Pour autant, Keolis Montargis a poursuivi ses efforts de maintenance à la fois préventive et curative pour que ce vieillissement soit le moins pénalisant possible pour les voyageurs.

## 6.2. Récapitulatif des accidents, des pannes et des visites de contrôle

Voici le relevé des constats amiables et accidents dressés en 2022 suite à des événements survenus avec les véhicules du parc Amelys :

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Octobr	Novem	Décem	Total
2022	6	5	5	2	6	6	2	2	9	6	7	4	60
2021	3	4	9	7	6	7	7	3	5	3	3	4	61
2020	4	4	7	1	0	3	6	3	4	5	3	6	46

Globalement le nombre d'accidents s'est maintenu en 2022 après une forte croissance en 2021 par rapport à l'année 2020.

Plusieurs phénomènes expliquent cette croissance de l'accidentologie depuis 2 ans.

L'arrivée de nombreux nouveaux conducteurs qui maîtrisent moins le gabarit du véhicule notamment lors des rétrécissements engendrés dans les différentes zones de travaux.

Mais également un référentiel 2020 impacté par les périodes de confinement et de faible circulation.

En prenant en compte les constats et les incidents, le réseau Amelys a enregistré en moyenne un sinistre tous les 16 762 kilomètres parcourus par l'ensemble des véhicules en propre (contre tous les 17 139 kilomètres en 2021).

Voici les coûts des accidents et incidents relevés sur le réseau Amelys au cours de l'année 2022 :

Année	Nombre d'accidents	Main d'œuvre	Pièces	Travaux extérieurs	Total
<b>2022</b>	<b>60</b>	<b>3 647 €</b>	<b>7 282 €</b>	<b>26 769 €</b>	<b>37 698,19 €</b>
2021	61	3 738 €	15 395 €	47 106 €	66 239 €
2020	46	2 651 €	8 400 €	49 057 €	60 107 €
2019	42	2 349 €	12 300 €	3 930 €	18 579 €
<b>Ecart 2022/2021</b>	<b>-1</b>	<b>- 90 €</b>	<b>- 8 113 €</b>	<b>- 20 338 €</b>	<b>- 28 541 €</b>

Remarque : ces dépenses affichées sont des dépenses brutes, qui ne tiennent pas compte de 2 facteurs :

- Le taux de responsabilité de Keolis Montargis pour les constats amiables
- Les remboursements consentis par l'assurance pour les sinistres pour lesquels Keolis Montargis n'a pas été déclaré responsable

En effet, pour chaque sinistre, qu'il soit responsable ou non, Keolis Montargis répare sans délai le véhicule endommagé pour le remettre en exploitation le plus rapidement possible, afin de ne pas pénaliser la production des services de transport.

Sur l'année 2022 les accidents sont principalement liés à de petits accrochages en centre-ville (rétroviseurs, refus de priorité par des automobilistes, accrochage dans le porte à faux du véhicule). La nature des sinistres constatés en 2022 par rapport aux sinistres de 2021 explique la forte baisse sur les coûts de réparation liés à l'accidentologie.

Les managers de proximité ont tous été formé sur l'année 2022 à l'analyse des accidents avec les conducteurs et ont ainsi pu mieux accompagner les conducteurs dans les entretiens de débrief post accident et dans l'analyse des causes. Grâce à une analyse post accident plus précise des actions correctives pour accompagner le conducteur concerné sur la maîtrise du gabarit ont pu être mises en place.

Par ailleurs, les conducteurs concernés par un niveau d'accidentologie anormalement élevé ont été reçus en entretiens individuels et ont eu des plans de progrès individuels avec mise en place d'un suivi périodique spécifique.

De plus tous les conducteurs passent régulièrement des audits de conduite avec leur manager. Ces audits permettent de détecter en amont des sujets d'anticipation ou de de positionnement du véhicule sur la voirie.

### 6.3. Récapitulatif des pannes

L'analyse des pannes compare 2 types de pannes pouvant affecter les véhicules du parc Amelys :

Une panne en ligne correspond à un problème mécanique, électronique ou informatique, intervenant entre la prise de service et la fin de service d'un véhicule.

- Les pannes dites « bleues », ou pannes non « immobilisantes » qui permettent au véhicule de rejoindre le terminus ou de poursuivre l'exploitation sur la journée tel que prévu dans le graphique conducteur, avant le retour au dépôt pour réparation. Ces pannes ne nécessitent

pas d'interrompre le service, ni de transférer les voyageurs sur un autre véhicule pour terminer le voyage commencé et ne sont pas perturbantes pour le client voyageur

- Les pannes dites « rouges », sont des pannes qui ont un impact pour le client voyageur. Il peut s'agir d'une panne qui engendre un retard ou encore d'une panne engendrant une interruption de service. Dans ce cas, généralement, Keolis Montargis envoie en ligne un bus de réserve pour prendre en charge les voyageurs, tandis que le service maintenance assure la prise en charge du véhicule en panne pour le rapatrier au dépôt.

Voici le relevé des pannes bleues et rouges constatées sur le parc de bus du réseau Amelys au cours de l'année 2022 :

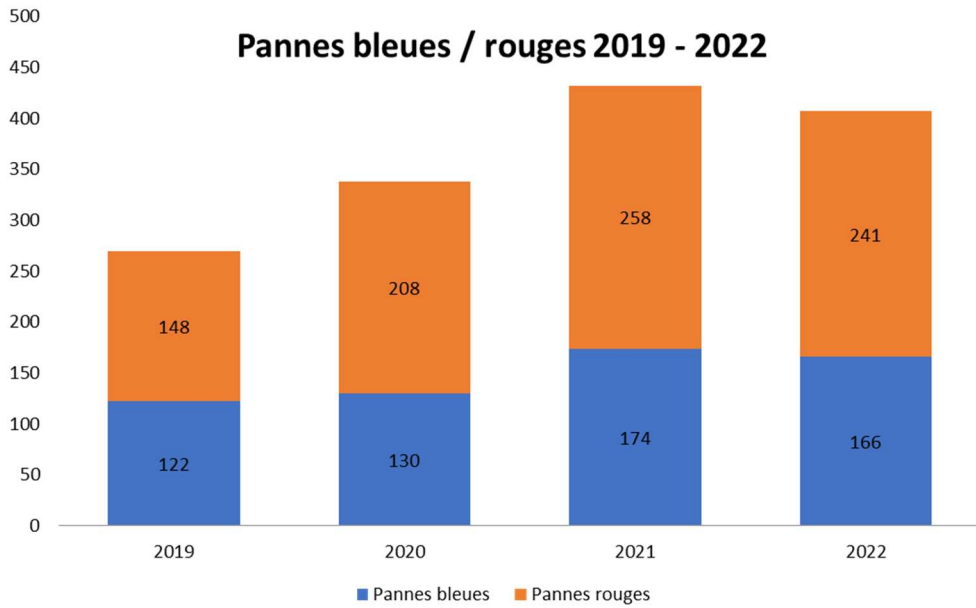
Mois	Pannes bleues	Pannes rouges	Total
Janvier	13	30	43
Février	20	21	41
Mars	17	31	48
Avril	12	23	35
Mai	18	32	50
Juin	16	22	38
Juillet	15	15	30
Août	11	14	25
Septembre	9	16	25
Octobre	10	14	24
Novembre	12	10	22
Décembre	13	13	26
<b>2022</b>	<b>166</b>	<b>241</b>	<b>407</b>
2021	174	258	432
2020	130	208	338
2019	122	148	270
<b>Ecart 2021/2022 (en %)</b>	<b>-5%</b>	<b>-7%</b>	<b>-6%</b>

Le nombre de pannes bleues et rouges a baissé de 6% en 2022 par rapport à 2021 :

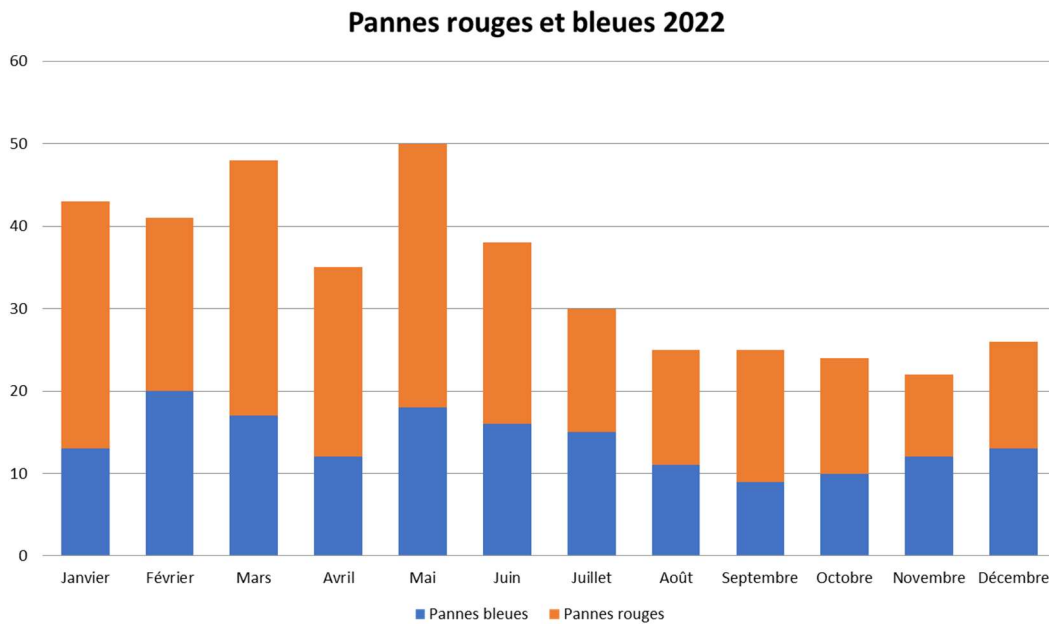
- pannes bleues : -5%
- pannes rouges : -7%

L'âge de la flotte de bus impacte significativement le volume de pannes depuis 3 ans. Chaque panne engendre des perturbations importantes au niveau de la structure avec l'envoi d'une équipe de maintenance sur place et l'envoi immédiat d'un bus de remplacement pour perturber le moins possible la clientèle.

Le renouvellement du parc ainsi que la mise en place d'actions préventives ont permis d'amorcer une baisse du volume de pannes constatées sur le réseau.



Voici une représentation graphique des pannes bleues et rouges survenues sur le parc du réseau Amelys en 2022, par mois :



Afin de pouvoir réduire cette tendance inflationniste des pannes, différentes opérations ont été menées sur le premier trimestre et ont montré leurs effets dès le printemps.

#### 6.4. La mise en place des actions d'amélioration

C'est dans cette perspective que la filiale a fait appel à l'expertise du groupe et a choisi de développer le programme KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa maintenance) en début d'année 2021.

Composée d'experts issus du groupe et de conseillers extérieurs, l'équipe de KIHM s'est déjà déployée dans les grandes métropoles (Bordeaux, Lille, Lyon etc.), permettant d'améliorer la performance opérationnelle des activités de maintenance.

KIHM permet de faciliter le quotidien des équipes, de sécuriser l'environnement de travail, mais aussi d'anticiper les évolutions techniques.

Le déploiement de KIHM a notamment permis d'améliorer les éléments suivants :

### **Organisation et planification**



Un lieu de rencontre a été créé, sur lequel se trouve un nouveau planning de production. Cela permet au responsable de distribuer quotidiennement le travail aux agents, plus particulièrement les visites préventives, les contrôles techniques et les signalements. Une visualisation des immobilisations bus est affichée afin de définir la priorité des interventions.

### **Management Opérationnel**

Tous les jours à 9H00 et à 13H10, un point est effectué avec l'équipe et cela afin d'aborder les termes de la sécurité, environnement et la performance de la maintenance. Au cours de ce point, les interventions sont distribuées aux agents et les priorités sont données. L'objectif est d'échanger avec l'équipe sur la journée de la veille et la journée à venir.

Une réunion de coordination entre la maintenance et l'exploitation est programmée tous les lundis. Un bilan sur les événements de la semaine passée est réalisé, notamment les points bloquants, pannes et signalements, puis il est abordé les interventions techniques qui seront réalisés la semaine suivante. C'est un véritable échange entre les services où les événements sont formalisés par un plan d'action partagé.

Des tournées terrain sont également réalisées par la direction de la filiale permettant un échange avec les agents de maintenance, mais également une vision de la direction sur l'environnement, la sécurité et la performance de la maintenance.

### **Environnement de Travail**

Il a été mis en place un lieu de rencontre équipe, véritable plateforme de communication entre agents et leur responsable.

Des tournées terrain environnement ont permis de mettre à jour des consignes de sécurité et la liste du personnel autorisé sur les postes à risque.

### **Pilotage et Maitrise des couts**



Un tableau de bord de maintenance a été mis en place et commenté par le responsable Maintenance chaque semaine. La performance de la maintenance est mesurée à travers les passages au contrôle technique, le nombre de pannes et le traitement des signalements par exemple. Les pannes sont analysées et font l'objet d'une méthode de résolution de problèmes partagée avec les agents pour permettre la diminution des pannes, à travers un plan d'action précis pour trouver les défaillances y apporter des solutions.

En 2022, la filiale a été audité sur sa mise en application de ce programme et a obtenu le label interne KIHM certifiant ainsi la bonne mise en œuvre des processus définis.



En complément de la mie en place du programme KIHM dans la filiale, un poste de responsable technique maintenance a été créé au niveau du secteur centre val de Loire permettant ainsi un partage des bonnes pratiques et un soutien technique aux équipes.

Enfin, la filiale a décidé d'équiper l'ensemble de la flotte des bus standards d'un outil innovant permettant de pouvoir anticiper les pannes : Stratio.

Cet outil permet grâce à la présence de capteurs d'avoir un diagnostic embarqué sur chaque véhicule ainsi qu'un système d'alerte selon des critères définis (exemple augmentation anormale de la température moteur, niveau de batterie faible). Ces éléments permettent d'anticiper les pannes et d'améliorer la maintenance préventive.

### 6.5. Coûts d'entretien des véhicules

Voici les coûts d'entretien relevés sur le parc de matériel roulant Amelys au cours de l'année 2022 :

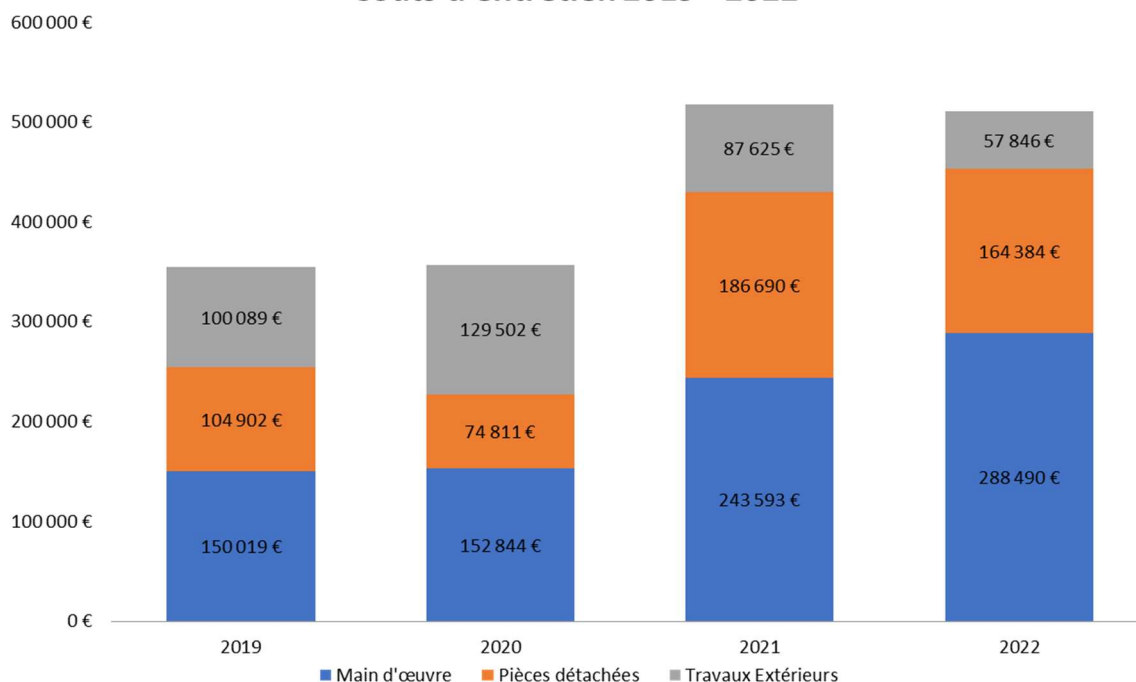
Mois	Main d'œuvre	Pièces détachées	Travaux Extérieurs	Total
Janvier	22 924 €	11 207 €	3 559 €	37 689 €
Février	22 706 €	7 368 €	138 €	30 213 €
Mars	26 969 €	13 413 €	737 €	41 120 €
Avril	20 711 €	16 692 €	12 731 €	50 135 €
Mai	27 946 €	14 833 €	4 673 €	47 452 €
Juin	23 751 €	8 170 €	2 691 €	34 612 €
Juillet	26 027 €	9 190 €	946 €	36 163 €
Août	20 507 €	20 584 €	4 343 €	45 434 €
Septembre	19 237 €	7 495 €	10 758 €	37 491 €
Octobre	22 584 €	23 817 €	4 451 €	50 851 €
Novembre	21 210 €	10 242 €	10 818 €	42 269 €
Décembre	33 917 €	21 373 €	2 001 €	57 291 €
<b>2022</b>	<b>288 490 €</b>	<b>164 384 €</b>	<b>57 846 €</b>	<b>510 719 €</b>
2021	243 593 €	186 690 €	87 625 €	517 909 €
2020	152 844 €	74 811 €	129 502 €	357 157 €
2019	150 019 €	104 902 €	100 089 €	355 010 €
<b>Ecart 2022/2021 (en %)</b>	<b>18,43%</b>	<b>-11,95%</b>	<b>-33,98%</b>	<b>-1,39%</b>

Après une année record en 2021, le coût global d'entretien des véhicules est resté en 2022 à un niveau très élevé.

Ce niveau important de coût de maintenance sur la flotte s'explique à la fois par la mise en œuvre de nombreux travaux préventifs sur les véhicules afin d'éviter les pannes mais aussi par une augmentation importante des tarifs des pièces.

Par ailleurs afin d'améliorer le confort des conducteurs de nombreux travaux d'aménagement des postes de conduite ont été réalisés notamment des changements de sièges de conduite ou encore l'installation sur l'ensemble du parc de nouveaux ventilateurs très performants afin de réduire le ressenti de chaleur au poste de conduite sur l'été. Les véhicules de la flotte ne sont pas équipés de climatisation et les niveaux de chaleur au poste de conduite pendant les épisodes caniculaires sont difficilement supportables. Des échanges avec la société Iveco nous ont permis de déterminer des nouveaux modèles de ventilateurs plus performants pour faire face aux épisodes de fortes chaleurs que nous connaissons.

### Coûts d'entretien 2019 - 2022



#### 6.6. Consommation de carburant

Voici les consommations de carburant relevées sur le parc de matériel roulant Amelys pour l'année 2022 :

Consommation					
	2018	2019	2020	2021	2022
Véhicule PMR	11,5	11,7	12,0	11,3	12,5
Minibus	14,1	13,1	13,1	12,8	12,9
R312	42,9	44,1	43,4	41,5	44,8
Agora	40,6	43,6	43,0	41,7	41,3
Citelis	37,6	37,8	37,4	37,0	38,3
Urbanway	37,5	37,5	35,6	35,5	37,4
Crossway					33,5

Sur les périodes de fortes tensions en approvisionnement en carburant, la filiale a pu bénéficier d'une gestion centralisée au niveau du groupe des approvisionnements en carburant avec la mise en place d'une cellule de crise. Celle-ci faisait le point tous les matins sur les besoins des différentes filiales du groupe et priorisait les livraisons de carburant en interne afin d'éviter qu'un dépôt Keolis se retrouve en situation de blocage. Grâce à cette gestion optimisée la filiale n'a pas connue de pénurie de carburant sur l'automne 2022.

## 7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation

Au cours de l'année 2022, différents travaux ont été menés sur les autres biens nécessaires à l'exploitation.

Ces travaux concernaient des actions règlementaires, des actions préventives ou encore des actions correctives.

Les différents biens sont entretenus et contrôlés régulièrement afin d'assurer la sécurité des salariés et de permettre une utilisation dans la durée des différents équipements (chaudières, séparateurs, installations électriques, installations de levage, serveurs informatiques...). Un curage de l'ensemble du système d'écoulement des eaux pluviales a été réalisé afin de favoriser l'écoulement sur le dépôt lors des épisodes orageux. En 2021, un important orage avait engendré une inondation sur le parking et l'intrusion d'eaux boueuses dans la cuve à carburant.

Concernant les travaux d'amélioration réalisés par Keolis, nous pouvons noter que la fibre a été installée au dépôt début 2022 afin d'améliorer les performances informatiques.

De même dans un objectif d'amélioration de la sécurité du dépôt des caméras de vidéosurveillance ont été installées sur le parc et dans les locaux et le système d'alarme intrusion a été totalement remplacé. Avec les pénuries carburants les risques d'introduction en soirée dans le dépôt se sont accrus et la mise en place de ce dispositif a été confortée par un cambriolage dans les locaux en septembre 2022.

La filiale a également agrandi une zone verte dédiée au tri des déchets en créant une zone abritée plus adaptée aux volumes des différentes filières de tris.

A la demande des salariés un parking vélos a été créé augmentant ainsi l'espace parking dédié aux 2 roues avec un parking vélo séparé du parking moto.

Enfin des travaux concernant l'agence commerciale place Mirabeau ont été commandés en 2022 avec une fin de réalisation début 2023. L'agence commerciale n'avait pas connu de travaux de rénovation depuis son ouverture en 2004 et n'était plus adapté aux évolutions du réseau. L'ergonomie de l'agence ne permettait pas la remise des vélos loués aux clients facilement. Par ailleurs le comptoir n'était pas adapté à l'accueil des personnes à mobilité réduite avec une hauteur de mobilier non adapté.

De son côté, l'autorité délégante a également effectué de nombreux travaux sur le dépôt afin d'améliorer la sécurité du site et de remplacer les équipements vétustes. Les portes de l'atelier qui étaient d'origine ont ainsi été remplacées et des travaux d'étanchéité du mur de la salle de pause ont pu être établis.

## 8. Le personnel

Keolis Montargis exerce une mission de service public auprès de l'ensemble des habitants du territoire de l'agglomération. Cette mission implique de la part de l'ensemble des salariés :

- Un engagement total, chaque jour, au service de nos clients
- Un respect absolu des règles et procédures, des clients, des collaborateurs, du matériel

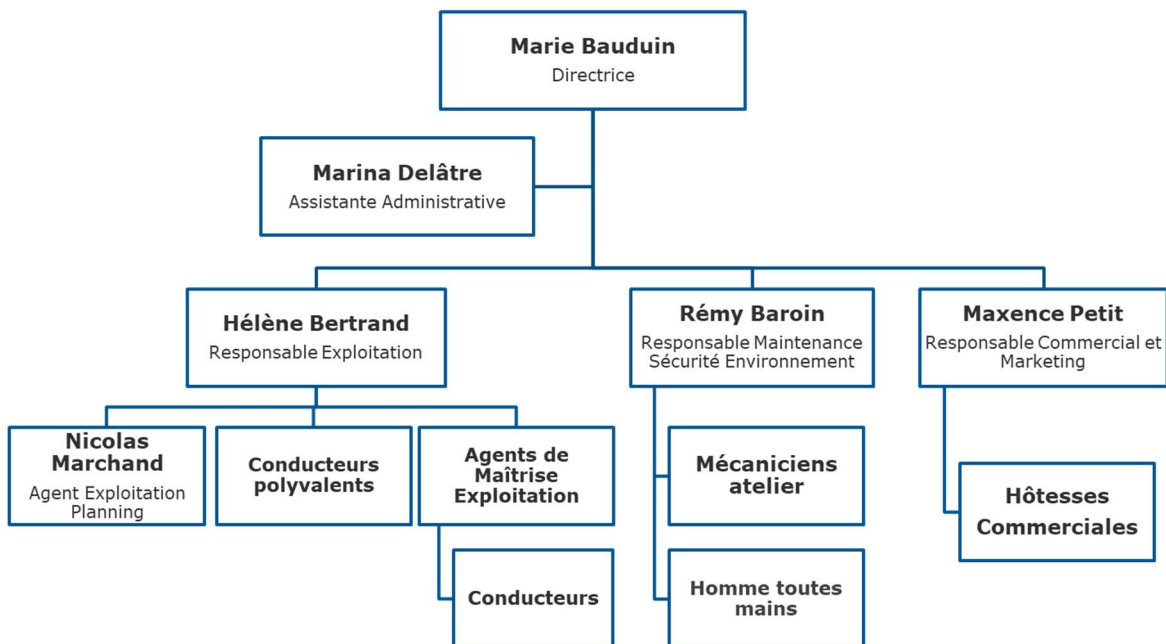
L'entreprise agit en faveur de la diversité, de la parité et contribue à la cohésion sociale. L'entreprise est, à l'image de la société, plurielle, multi générationnelle et multiculturelle.

### 8.1. Organigramme

Sur l'année 2022, l'organigramme de la filiale n'a pas connu d'évolution par rapport à fin 2021

Il est a noté que 2 ETP (responsable maintenance et responsable commercial) sont classifiés dans les tableaux dans la rubrique des salariés détachés par le groupe (notamment dans l'annexe 6 personnel)

Voici l'organigramme de la filiale au 31 décembre 2022:



En complément du personnel de la filiale, l'entreprise s'appuie sur l'expertise des fonctions supports définies au niveau du secteur et intervient sur les 5 filiales de son périmètre :

- Un référent Hygiène sécurité environnement
- Une contrôleur de gestion
- Une responsable des ressources humaines
- Un référent technique sur la maintenance

## 8.2. Répartition du personnel par catégorie

Voici la répartition du personnel par catégorie pour l'année 2022 :

Types d'emploi – ETP	2022 réel	2022 Prévision contrat
Conducteurs	45,0	47,08
Mécaniciens	4,6	5,02
Agents administratifs	1	1,0
Agents commerciaux et d'accueil	3,3	3,29
Agents Marketing	0	1,0
Encadrement (dont resp Mkg et maintenance KSA)	7,1	5,8
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>62,9</b>

Afin d'avoir une meilleure lecture des effectifs les responsables maintenance et marketing détachés 100% à la filiale, ont été intégrés dans le tableau ci-dessus.

L'effectif sur l'année 2022 est resté-globalement stable par rapport à l'année précédente.

<b>Nombre d'Embauche</b>	<b>17</b>
Nombre d'Embauche- Conducteurs	15
Nombre d'Embauche - Ouvriers	0
Nombre d'Embauche-Employés	2
Nombre d'Embauche-Maîtrises	0
<b>Nb Départ</b>	<b>15</b>
Nb Départ- Conducteurs	12
Nb Départ - Ouvriers	1
Nb Départ- Employés	1
Nb Départ- Maîtrises	0
Nb Départ Démission	2
Nb Départ Fin de CDD	4
Nb Départ Fin Essai	3
Nb Départ Licenciement	5
Nb Départ Retraite	1

Quelques explications concernant ces taux de mouvement.

Sur l'année 2022, les personnels sortis se répartissent de la manière suivante :

- 1 conducteur est parti à la retraite
- 2 démissions de conducteurs
- 5 licenciements liés à une mesure disciplinaire suite à des fautes ou à des abondons de poste
- 3 ruptures pour fin de période d'essai
- 4 fins de contrat en CDD notamment associés à des renforts pendant la période estivale côté conduite et côté commercial



Afin de faciliter l'intégration des nouveaux embauchés, il a été décidé en fin d'année 2021 de mettre en place une innovation lancée par une start up. Il s'agit de l'outil Tott up qui intervient en accompagnement pédagogique sur les nouveaux conducteurs du réseau.

Cette aide permet un guidage sur les lignes aussi bien sur des indications d'itinéraire, sur des emplacements d'arrêts du réseau, mais aussi sur le bon positionnement du véhicule sur la voirie en anticipation de zones accidentogènes.

Cet outil, complémentaire au programme d'intégration déjà en place, a permis en 2022 de rassurer les nouveaux embauchés sur l'intégration des lignes du réseau (notamment les lignes secondaires et complémentaires).

Lors de sa présentation le 18 janvier 2022, à l'occasion de la journée dédiée aux innovations dans la filiale, celui-ci a rencontré un vif succès auprès des conducteurs.



### 8.3. Bilan sur les situations de grève et négociations sociales

Aucun mouvement social n'est intervenu au sein de Keolis Montargis au cours de l'année 2022 malgré les tensions liées à l'inflation et aux pénuries de carburant intervenues au cours de l'année 2022.

Par ailleurs, le début de l'année 2022 a été marqué par des épisodes épidémiques lié au COVID.

Sur l'année 2022, de nombreuses animations internes ont permis de fédérer le personnel et de promouvoir la cohésion d'équipe.

- Les bus d'or

Ainsi le dimanche 8 mai 2022, une animation était proposée aux salariés volontaires accompagnés de leur famille autour du bus d'or. Lors de cette journée les conducteurs se sont affrontés sur un circuit technique permettant de mesurer la précision de conduite et le confort des voyageurs.

27 salariés étaient présents avec leur famille à cette journée qui a notamment permis de déterminer le conducteur qui allait représenter l'agglomération lors du concours national du bus d'or à Paris. Ce concours intervient tous les 2 ans et désigne le meilleur conducteur des réseaux urbains de France.





- La semaine Keolis

En juin une semaine d’animations a été dédiée à des actions de sensibilisation autour de la sécurité, de l’environnement et de la qualité de vie au travail.

L’occasion de partager avec les salariés des petits-déjeuners sains et de partager avec eux les actions des différents partenaires de l’entreprise.

A cette occasion le PIMMS a pu présenter ses différents services et la manière dont il pouvait accompagner les salariés sur de nombreuses démarches.



- Les 40 ans du réseau

La célébration des 40 ans du réseau le 2 décembre 2022 en présence des élus de l’agglomération, des membres de la direction de Keolis et des salariés du réseau a également permis de fédérer les équipes en fin d’année.

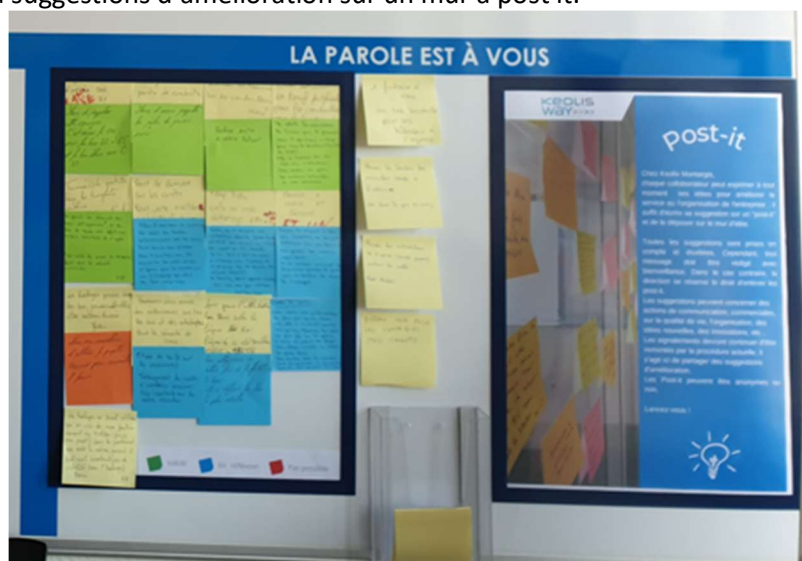


Un baromètre d’engagement anonyme a été réalisé avec une participation de 83% des salariés. Les résultats de ce baromètre étaient bons et permettent d’avoir une photo fidèle de l’engagement des salariés. Ces résultats ont été partagés avec les équipes et ont permis de définir un plan d’action sur les axes d’amélioration.

	MONTARGIS
Je suis fièr.e de travailler pour mon entreprise	80%
Je recommanderais mon entreprise comme employeur à mon entourage	76%
J'ai confiance dans l'avenir de mon entreprise	80%
J'ai le sentiment de réaliser un travail qui a du sens	80%
J'ai envie de donner le meilleur de moi-même	84%
Je me sens motivé.e dans mon travail	80%
J'ai des objectifs clairement définis	80%
Je connais les objectifs de mon entreprise	77%
Je sais en quoi je contribue au projet de l'entreprise (Keolife)	72%
Les valeurs du Groupe sont respectées dans mon entreprise	78%
Mon poste et mes responsabilités sont clairement définis	76%
J'ai suffisamment d'autonomie dans mon travail	80%
Je suis encouragé.e dans mes initiatives	73%
Les pratiques de mon manager sont équilibrées entre exigence et bienveillance	80%
Mon responsable me donne régulièrement un retour sur la qualité de mon travail	77%
Mon travail est reconnu	72%
J'ai la possibilité d'avoir un dialogue ouvert avec mon responsable direct	86%
Mon responsable direct m'aide à développer mes compétences	79%
Les formations dont je bénéficie me permettent de mieux faire mon métier	74%
Mon travail est varié	77%
L'esprit d'équipe est encouragé dans mon entreprise	67%
La sécurité est une priorité pour mon entreprise	84%

Le dialogue social est très fortement privilégié dans la filiale et une attention de tous les instants est portée afin de déceler en amont toute situation de crispation des équipes et de pouvoir agir au plus vite. Les relations de confiance qui ont été bâties avec les partenaires sociaux permettent d'assurer un climat social serein dans la filiale.

Un espace dédié à la parole des salariés a été installé dans la filiale début 2022 et chacun peut exprimer ses questions ou suggestions d'amélioration sur un mur à post it.



En 2022, 9 réunions de CSE ont été organisées dont 3 extraordinaires afin de partager les différents sujets d'actualité avec les délégués du personnel en amont.



Un nouvel accord d'intéressement a été signé en mai 2022 permettant d'impliquer et d'associer l'ensemble du personnel de Keolis Montargis à l'amélioration constante de la situation économique de l'entreprise, sur le plan de la performance (amélioration de la productivité par la réduction de l'absentéisme, le développement des recettes commerciales, la diminution de la consommation et l'accidentologie responsable) et à l'atteinte des objectifs liés à la qualité de service.

Les modalités de répartition de la prime d'intéressement tiennent compte de la présence au travail.

Cinq critères ont été définis dans la base de calcul de l'intéressement distribué aux salariés :

- L'absentéisme
- La qualité de service
- La progression des recettes commerciales
- La diminution de la consommation de carburant
- L'accidentologie dite « responsable »

De même, en décembre 2022, l'entreprise a mis en place un nouvel accord sur l'égalité homme femme. L'entreprise marque ainsi sa volonté de respecter le principe d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes et rappelle en premier lieu son attachement à ce principe, source de dynamisme, d'équilibre et d'efficacité indispensable à l'entreprise.

D'une façon générale, l'entreprise poursuit une politique visant à promouvoir la qualité de vie au travail en développant des actions visant à préserver et à améliorer les conditions de travail. Elle s'engage par cet accord à tout mettre en œuvre pour améliorer le bien-être au travail des salariés.

L'augmentation du coût de la vie a néanmoins été un sujet de tension à l'automne et les représentants du personnel ont déposé le 13 septembre une alarme sociale. Grâce à un dialogue constructif, celle-ci a été levée évitant ainsi une situation de grève sur le réseau.

A cette occasion les salariés ont notamment mis en avant leur investissement sans faille lors de la rentrée 2022, notamment avec l'intégration de la conduite de cars ainsi que l'augmentation du coût de la vie. Le versement d'une prime partage de la valeur a permis de mettre fin à cette alarme sociale.

#### 8.4. Accidents du travail et absentéisme

Le taux d'absentéisme s'est établi à 7,1% pour l'année 2022.

NOM	Taux Absences MALADIE + ACC.TRAV. + MATERNITE	Taux Absences MALADIE	Taux Absences ACC TRAVAIL total	Taux Absences MATERNITE
<b>KEOLIS MONTARGIS</b>	<b>7,1%</b>	<b>6.7%</b>	<b>0.4%</b>	<b>0%</b>

Le taux d'absentéisme observe une baisse sur l'année 2022 notamment du fait d'une forte diminution du taux d'accident de travail.

A noter que le taux de longues maladies reste encore élevé en 2022 (36% des arrêts maladie concernent des arrêts supérieurs à 3 mois).

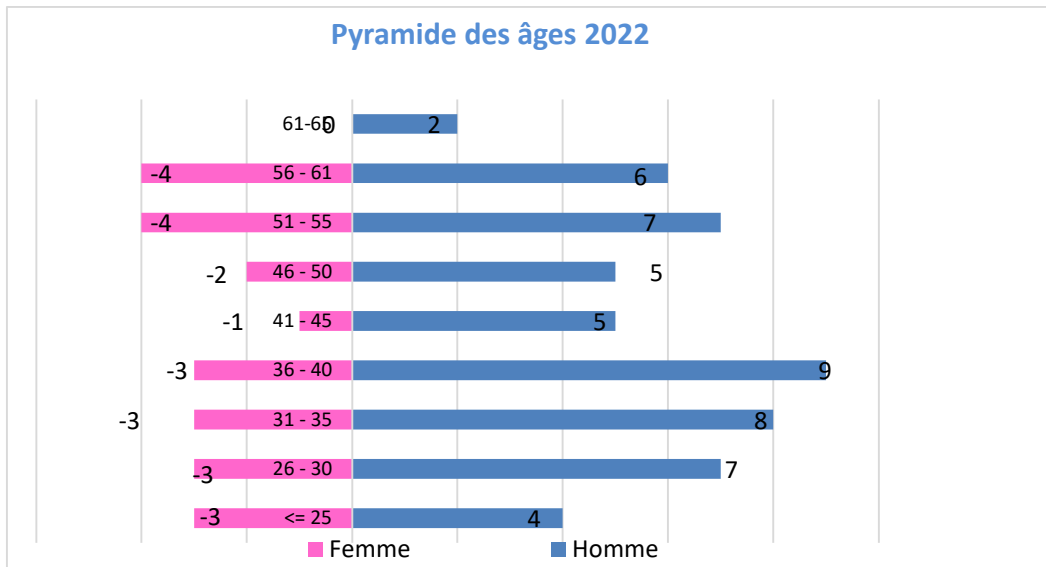
A titre de comparaison la moyenne des taux d'absentéisme constatée dans le groupe sur les réseaux urbains en 2022 était de 9.4% ce qui place la filiale en deçà dans la moyenne des taux constatés dans les différentes filiales similaires du groupe.

Les accidents du travail ont également significativement baissé en 2022. Une agression est cependant à déplorer fin 2022.

Un conducteur a fait l'objet d'une agression par un client sur la ligne 2. Celui-ci a été fortement perturbé et après une longue période d'absence a pu reprendre le travail qu'à mi-temps. Une cellule d'écoute psychologique a été déployée pour l'accompagner dans cette épreuve ainsi qu'un

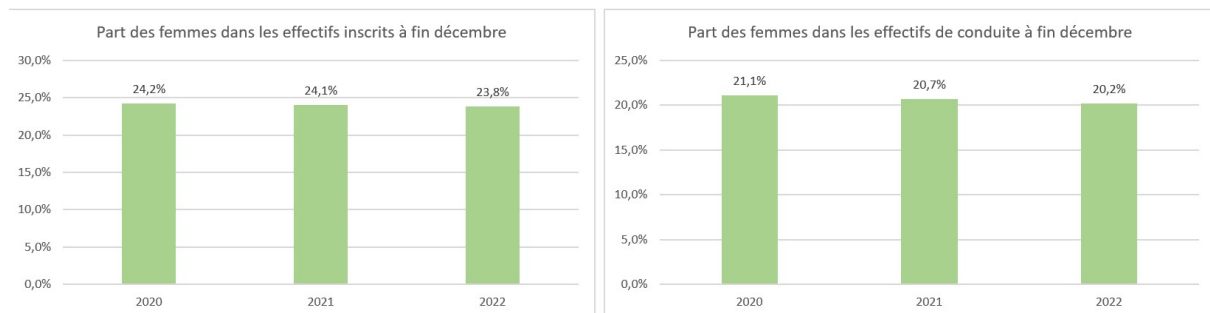
accompagnement juridique avec la prise en charge d'un avocat pour défendre son préjudice face à son agresseur.

### 8.5. Pyramide des âges et évolutions



L'âge moyen du personnel de la filiale est de 41,6 ans.

A fin décembre 2022, le taux de féminisation des effectifs est stable mais le taux de féminisation des effectifs de conduite a baissé. Ce phénomène est dû aux nombreux départs de salariées principalement à la conduite et notamment lié à la difficulté du métier (organisation familiale) et aux relations parfois difficiles avec la clientèle. La difficulté de recruter des conducteurs sur le bassin d'emploi du montargois rend de plus en plus difficile l'atteinte de l'objectif de taux de féminisation initialement fixé sur les effectifs de conduite.



A l'occasion de la journée internationale des droits de la femme le 8 mars, des accessoires ont été distribués à notre personnel féminins afin de souligner le caractère universel de nos métiers qui se déclinent aussi bien au féminin qu'au masculin.



## 8.6. L'insertion sociale

Plusieurs actions ont été menées sur l'année 2022 concernant l'insertion sociale.

Le métier de conducteur étant un métier difficile de part les contraintes horaires qu'il requiert. Nous nous efforçons avec pôle emploi et les organismes de formation de bien expliquer ces contraintes du métier en amont afin de limiter le taux d'échec.

Par ailleurs, il s'agit souvent de personnes en réorientation professionnelle qui ont connu des longues périodes d'inactivité professionnelle en amont et qui de ce fait reprenne une vie professionnelle sur des contrats à temps partiel (contrat 28h). En effet afin de répondre au besoin du réseau avec des forts pics d'activité aux heures de pointe, nous devons disposer de 13 personnes en contrat temps partiel de 28h.

A l'issue d'une période d'appréhension du métier, ces salariés peuvent bénéficier d'un temps complet au fur et à mesure des besoins.

Pour ces personnes qui ont souvent été en déconnection avec le monde professionnel, les contraintes du métier peuvent devenir rapidement pesantes après plusieurs mois de réalisation (amplitude horaire, absence le matin et le soir au moment de la préparation et du retour des enfants, travail le samedi, risque d'agression, travail en 2 vacations, responsabilité et vigilance liée à la conduite d'un bus en centre-ville).

Un partenariat avec Pôle Emploi avec des réunions collectives de présentation du métier a permis de mettre en place des conventions POEIC pour plusieurs demandeurs d'emploi qui ont pu être formés au métier et qui ont ainsi été intégrés à l'entreprise.

Par ailleurs, une convention DEFI a été mise en place avec la région qui a financé la formation de plusieurs permis D en 2022. Ainsi grâce à cette session de formation nous avons pu intégrer dans la filiale 5 nouveaux conducteurs en réorientation professionnelle sur l'année 2022.

Keolis Montargis a également été parrain depuis le début de son existence de « 100 chances 100 emplois » : réseau d'entreprises locales qui offre un parcours sur-mesure pour les jeunes 18-30 ans en difficulté d'insertion professionnelle.

L'entreprise a également répondu présente lors de sollicitations par les établissements scolaires pour faire découvrir aux collégiens les différents métiers dans le cadre de rallyes entreprises (collèges Le Grand Clos, Paul Eluard). A l'occasion de ces journées, les collégiens ont pu venir au dépôt pour découvrir les métiers du transport et venir à la rencontre des salariés. Ces rencontres étaient aussi l'occasion de sensibiliser les jeunes collégiens aux dangers des bus (notamment sur les angles morts) et aux règles de sécurité à respecter à bord et autour des véhicules.

Enfin, en 2022, nous avons pu accueillir une stagiaire qui souffrait d'une déficience auditive importante. La mise en place d'une mission prenant en compte son handicap et la bienveillance collective ont permis à cette jeune stagiaire de renouer la confiance avec le milieu professionnel.

## 9. Les tarifs

### 9.1. Tarification

La tarification 2022 est identique aux tarifs proposés en 2019 (pas d'évolution de tarifs depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016, avec un changement concernant le prix public du ticket unité plein tarif).

Avec la mise en place du nouveau réseau en 2019, 2 nouveautés sont à souligner :

- Le lancement du ticket Duo en vente à l'espace Amelys permettant un aller/retour (valable dans la même journée) à 2€ à l'été 2019, soit une économie de 17% par rapport à l'achat de 2 tickets.
- La mise en place à la rentrée 2019 de la gratuité d'un aller-retour en période scolaire aux horaires d'ouverture des établissements. Ce nouvel abonnement Tam Tam a ainsi remplacé le précédent abonnement qui était commercialisé au tarif de 102,50€ TTC. La souscription à cet abonnement donne néanmoins lieu à la facturation de 25€ TTC (ou 35€ selon la date d'abonnement) de frais d'inscription par élève, dans la limite de 2 élèves facturés (à compter du 3<sup>ème</sup> enfant abonné, les frais d'inscription sont gratuits).

Ainsi, en 2022 :

- Le ticket à l'unité coûte 1,20€
- Le ticket duo coûte 2€ (lancé en juillet 2019)
- Le carnet de 10 tickets au tarif normal coûte 10,35€, le carnet de 10 tickets au tarif réduit 8,20€
- Le tarif Activa mensuel coûte 27€, l'abonnement Activa annuel 270€. Au cours de l'année 2022 il a été décidé par l'agglomération de lever l'option associée à la gratuité des abonnements de bus Activa pour les abonnés SNCF facilitant ainsi la mobilité des pendulaires.
- Le prix de l'abonnement Yaka mensuel coûte 18,50€ (gratuit à partir du 3<sup>ème</sup> enfant)  
Le prix de l'abonnement Yaka annuel, l'abonnement annuel jeunes qui permet une libre-circulation sur le réseau Amelys, coûte 165€. La gratuité à partir du 3<sup>ème</sup> enfant a été conservée ; des facilités de paiement sont proposées par Keolis Montargis telles que le paiement en 3 fois sans frais ou le prélèvement automatique en 11 mensualités  
Le prix de l'abonnement Yaka est de 22€ par mois
- Le prix de l'abonnement Tam-Tam, l'abonnement annuel « jeunes » valable de septembre à juin, coûtait 35€ de frais d'inscription si celui-ci était effectué après le 15 juillet et 25€ si celui-ci était effectué avant le 15 juillet
- La carte Tonus coûte 3€ et le tarif Serenys 32€
- Enfin, le tarif Serenity s'élève à 21€ pour l'abonnement mensuel, et à 210€ pour l'abonnement annuel

## 9.2. Analyse par type de titres

L'année 2022 marque le retour à la croissance et à la reprise d'activité après une crise sanitaire aux lourdes conséquences pour le transport public.

Le tableau ci-dessous présente, pour chaque titre de transport, l'évolution des volumes de ventes entre 2021 et 2022 :

Titres de transport	2021	2022	variation
	réalisé	réalisé	
<b>Titres Grand Public</b>	<b>399 999 €</b>	<b>474 420 €</b>	<b>18,6%</b>
Ticket à l'unité	300 037 €	362 671 €	20,9%
Ticket duo	7 244 €	7 433 €	2,6%
Carnet de 10 tickets	37 053 €	37 674 €	1,7%
Carte mensuelle ACTIVA	53 067 €	63 180 €	19,1%
Carte annuelle ACTIVA glissant	2 598 €	3 463 €	33,3%
<b>Titres Jeunes Scolaires, Etudiants</b>	<b>244 219 €</b>	<b>253 016 €</b>	<b>3,6%</b>
Yaka été (Juillet et Août)	480 €	1 760 €	266,7%
Coupon scolaire Yaka mensuel	57 081 €	62 143 €	8,9%
Coupon scolaire Yaka annuel + glissant	158 700 €	164 075 €	3,4%
Carte scolaire TamTam annuel	27 958 €	25 038 €	-10,4%
<b>Titres sociaux</b>	<b>28 412 €</b>	<b>27 014 €</b>	<b>-4,9%</b>
Coupon mensuel Tonus	14 970 €	15 406 €	2,9%
Coupon annuel Serenys + glissant	13 442 €	11 607 €	-13,7%
<b>Titres Seniors</b>	<b>2 698 €</b>	<b>3 045 €</b>	<b>12,9%</b>
Coupon Serenity mensuel	2 157 €	2 425 €	12,4%
Coupon Serenity Annuel glissant	541 €	620 €	14,7%
<b>Titres à tarif réduit</b>	<b>4 845 €</b>	<b>5 539 €</b>	<b>14,3%</b>
Carnet Tarif réduit	4 845 €	5 539 €	14,3%
<b>Total titres payants</b>	<b>680 174 €</b>	<b>763 033 €</b>	<b>12,2%</b>

Quelques éléments d'explication concernant la méthodologie appliquée, ces recettes sont issues de la méthode de calcul demandée en annexe 8. Dans cette annexe nous multiplions un volume de vente par des tarifs unitaires. Comptablement nous procédons différemment car nous appliquons un prorata temporis sur les recettes annuelles.

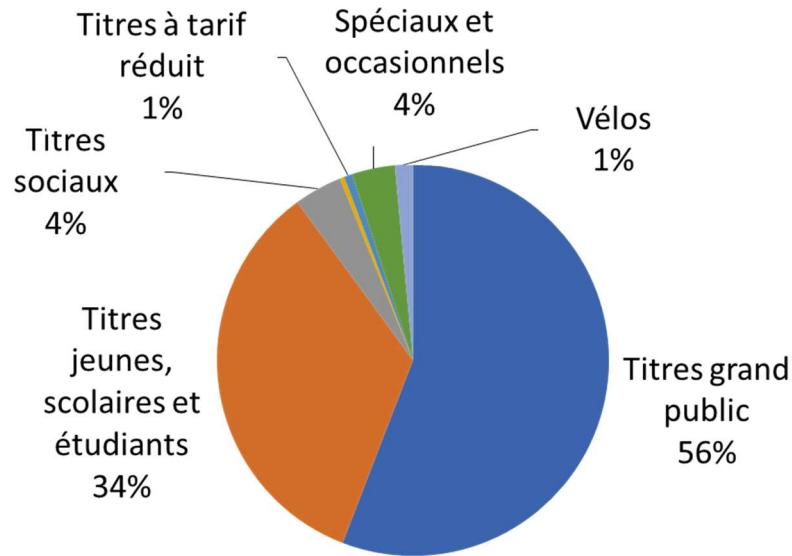
EX : selon l'annexe 8, la vente d'un contrat YAKA réalisée au mois de septembre sera valorisée à un montant de 150€ HT. Comptablement nous ne prendrons le produit de cette vente sur l'exercice 2022 qu'à hauteur des mois de septembre à décembre soit 50€ HT (150/12 x 4).

Le montant total des recettes 2022 associées aux ventes de titres de transport et vélos s'élève à 797 596€ soit +9,2% par rapport aux prévisions contractuelles à 730 490€.

La croissance sur l'année 2022 est principalement tirée par une forte croissance des titres unitaires (+20,9% vs 2021).

Voici une représentation graphique de chaque type de titre de transport dans les recettes commerciales 2022 du réseau Amelys :

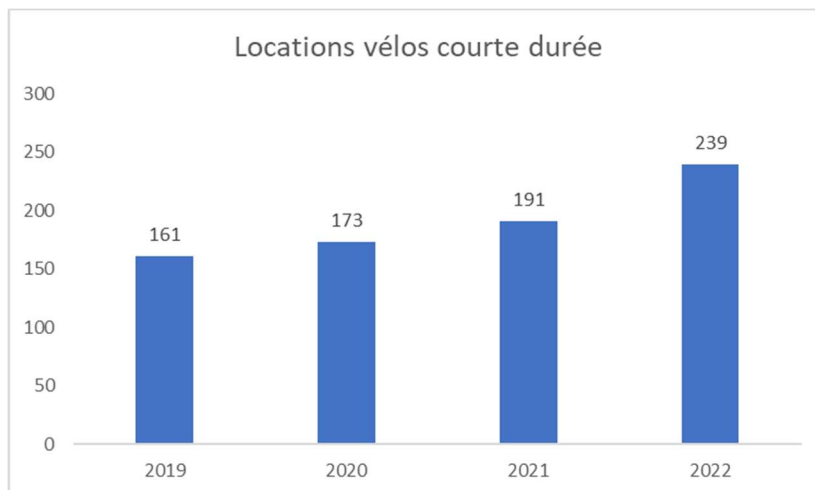
## Recettes par titre 2022



A eux seuls, les titres « grand public » et « jeunes, scolaires et étudiants » constituent près de 90% du gisement de recettes du réseau Amelys.

Grâce aux nombreuses actions sur le terrain de présentation des vélos effectuées en 2022, les locations de vélos ont nettement progressé.

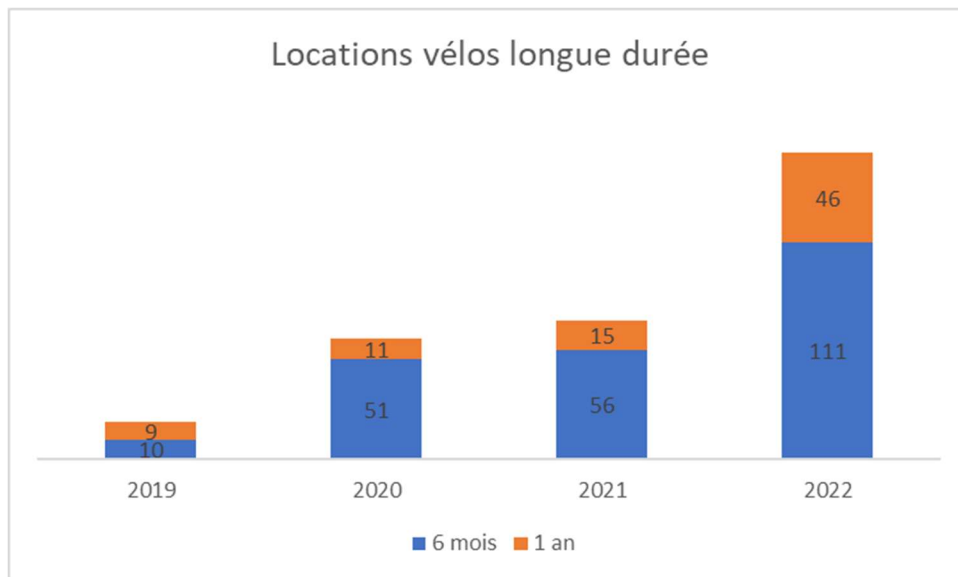
Sur les locations courte durée, la reprise de l'activité touristique avec des balades le long des canaux s'est fait ressentir comme le montre le graphique ci-dessous :



Devant l'essor des locations de vélos et afin d'offrir un parc de vélos à la location courte durée de qualité, Keolis a choisi d'investir dans 20 nouveaux à assistance électrique.

Les locations vélos longue durée ont également connu une belle croissance. Afin de pouvoir répondre à la demande croissante des clients, le réseau a reçu à l'été 38 nouveaux vélos commandés par l'agglomération. Compte tenu des fortes augmentations tarifaire sur le prix unitaire des vélos, cette commande de 38 vélos correspondait au budget initialement planifié pour 50 vélos supplémentaires.

Ces vélos viennent s'ajouter aux 100 vélos que le réseau avait déjà. Il est à noter que 3 vélos ont déjà fait l'objet de vols chez les clients ce qui restreint le parc locatif longue durée à 135 vélos. Contractuellement sur l'année 2022, le réseau devait posséder 200 vélos.



La forte demande sur les vélos avec l'arrivée de liste d'attente fait évoluer les comportements sur la location qui s'orientent davantage vers de la location à l'année.

Le vélo station de la gare comptabilisait 52 abonnés à fin 2022 (vs 32 en 2021).

### 9.3. Analyse par points de vente

Le réseau de vente étant à la fois un vecteur d'image du réseau Amelys et un outil de conquête et de fidélisation de la clientèle, Keolis Montargis a veillé à entretenir la dynamique commerciale du réseau de distribution mise en place depuis plusieurs années et qui comprend :

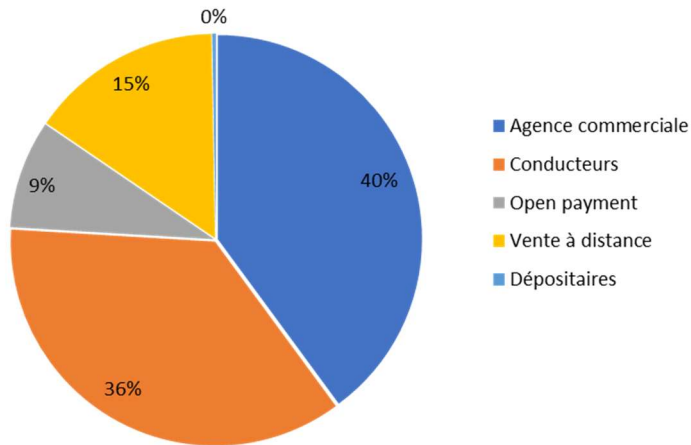
- L'agence Amelys, située place Mirabeau à Montargis, au cœur du centre-ville et en connexion immédiate avec le principal pôle d'échange du réseau. Sur une journée on compte notamment 8 points principaux de correspondance : 7h, 7h30, 8h30, 12h30, 13h30, 17h35, 18h25 et 19h20
- Les conducteurs Amelys, en charge de la vente des tickets à l'unité lors de l'accès à bord
- La vente à bord via la carte bleue sans contact depuis la mise en place du nouveau système de billettique le 18 novembre 2019
- La vente à distance, via le prélèvement automatique, toutefois rattachée à l'agence commerciale puisque la demande de prélèvement doit au préalable être validée sur place
- Un réseau de dépositaires

A noter que depuis 2017 le partenariat avec le PIMMS de Montargis a été renforcé en permettant le renouvellement des abonnements « tonus » (au profit des demandeurs d'emploi) directement au sein du PIMMS. Cette nouvelle possibilité est de nature à offrir un nouveau service aux demandeurs d'emploi du quartier Kennedy, leur évitant dorénavant s'ils le souhaitent de se déplacer en agence commerciale Place Mirabeau.

Avec la mise en place de la nouvelle billettique en novembre 2019 le PIMMS a été équipé afin de bien pouvoir poursuivre cette mission et recharger les cartes des abonnés tonus.

En 2022, le poids des différents canaux de distribution dans les recettes commerciales s'est réparti de la façon suivante :

## Poids des canaux de distribution (2022)



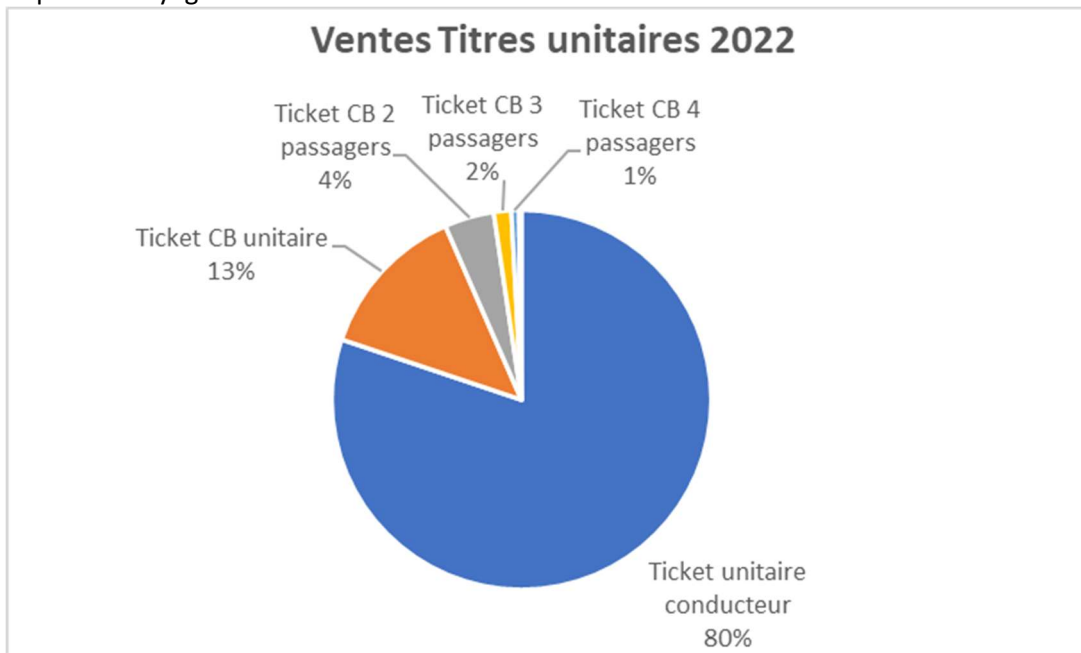
Les solutions digitales continuent leur ascension. La vente en ligne représente désormais 15% des ventes totales

Sur le nouveau système de billettique la possibilité de payer son titre avec une carte bleue sans contact a été une innovation plébiscitée par les clients.

Sur l'année 2022, les achats de titres réalisés sur les valideurs avec la carte bleue sans contact représentent 20% des ventes réalisées à bord (vs 16,8% en 2021).

Les développements effectués sur le valideur permettent désormais aux clients multi passagers comme les familles de pouvoir valider un multi achat en CB sur le valideur.

Ainsi cette solution « d'open payment » mise en place sur le réseau fin 2019 continue de séduire de plus en plus de voyageurs.





#### 9.4. Fraude et taux de contrôle

Depuis sa création en 1982, le réseau Amelys a instauré la montée des voyageurs par la porte avant, avec une forte implication des conducteurs dans la vérification de la validité des titres de transport.

En complément, 2 agents de maîtrise assermentés effectuent des contrôles et des actions pédagogiques régulièrement sur l'ensemble du réseau, tant pour les services assurés en propre que pour les services sous-traités.

Outre la mission de contrôles des lignes régulières qui s'effectue en binôme, des opérations de contrôles s'effectuent aussi sur les lignes secondaires et complémentaires. Dans ces situations, l'agent assermenté peut être seul pour assurer ce contrôle.

Sont exclus des contrôles fraude la fréquentation liée à l'utilisation de la navette Coralys (gratuite), et la fréquentation liée aux transports spéciaux et occasionnels de même qu'à l'utilisation des billets de groupes (dont le coût est intégralement pris en charge par les commanditaires et non par les voyageurs).

En complément des contrôles menés périodiquement par les 2 agents assermentés de Keolis Montargis, l'animation de l'équipe de conducteurs tout au long de l'année a permis de garantir le contrôle systématique du titre de transport à la montée à bord des bus Amelys. En complément et pour les clients récalcitrants, un recours systématique à la Police Nationale / Municipale a permis de dissuader les tentatives de fraude. Il est à souligner que la Police Nationale et/ou Municipale répond présente lors de chaque sollicitation, ce qui facilite grandement le travail des agents vérificateurs du réseau Amelys.

Sur les 871 contrôles effectués en 2022, la très grande majorité des clients était en règle et se sont principalement des rappels pédagogiques qui ont été effectués avec seulement 2 procès-verbaux de de dressés.

# 10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs

## 10.1. Les actions commerciales

L'année 2022, a été marquée par de très nombreuses actions commerciales de promotion du réseau. Des animations de conquêtes de nouveaux clients avec la promotion des services du réseau mais aussi des animations pour les clients fidèles du réseau. Keolis Montargis a également participé à de nombreux évènements organisés sur le territoire par les différentes communes.

- **Les actions commerciales organisées sur le réseau**

- **Mars - Juin 2022 : action de solidarité avec l'Ukraine**



Versement de 10% du chiffre d'affaires des ventes par CB à bord à une association de soutien aux réfugiés ukrainiens ;

- Une collaboration entre l'AME, Keolis Montargis et Actoll
- 16 763 validations par CB réalisées sur la période
- Soit 2011,56 € versés à l'association Mille Sourires

- **Vacances scolaires d'avril : animation commerciale « Chasse aux œufs » pour Pâques**



Œufs cachés à bord des bus

- 40 œufs en plastique dispersés à bord des bus du réseau à retrouver par les voyageurs
- Des chocolats à récupérer à l'agence Amelys pour les gagnants

- **Avril 2022 : Stand Amelys dans la galerie commerciale de Leclerc Amilly**



Mise en avant des vélos électriques Amelys à l'entrée du magasin Leclerc

- Incitation à la réservation de vélos avec le retour des beaux jours

- **Mai 2022 : Fête des mères**



Opération fête des mères

- Organisée le 28 mai en partenariat avec l'Union Commerciale de Montargis
- Distribution de roses à l'agence Amelys

○ **Mai 2022 : Action nationale « Mai à Vélo »**



- Promotion du vélo sur le territoire de l'agglomération
- Création d'un groupe collaboratif Amelys sur l'appli GéoVélo

○ **Mai/Juin 2022 : Présentation des vélos Amelys en entreprises (MNH, Sofraser)**



- Présentation des VAE aux collaborateurs des entreprises
- Résultats positifs avec plusieurs salariés abonnés dans les semaines suivantes

○ **Juin/ Septembre : Campagne abonnements scolaires**



Afin de pouvoir assurer la vente des abonnements scolaires en réduisant l'affluence à l'agence, une solution digitale avec des formulaires en ligne a été mise en place.

Cette démarche permettait ainsi de simplifier le parcours client et de promouvoir la boutique en ligne.



Ainsi près de 800 clients ont pu utiliser les formulaires pendant l'été et ainsi pu recevoir directement chez eux leur titre de transport ou recharger leur titre si l'élève était déjà abonné sur l'année scolaire précédente. Grâce à ce système ce sont 1/3 des abonnés scolaires qui ne sont ainsi pas déplacés à l'agence et qui ont pu éviter les affluences des jours précédents la rentrée.

Un rappel important a notamment été fait aux familles par différents canaux de communication (email et SMS) concernant le tarif réduit sur les abonnements Tam Tam pour toute souscription avant le 15 juillet (tarif préférentiel à 25€ au lieu des 35€ à partir du 15 juillet). Afin de fluidifier l'attente des clients à l'agence les semaines précédents la rentrée, un

partenariat avec les médiateurs du Pimms a permis d'assurer une meilleure qualité de l'attente client avec un pré renseignement opéré dans la file d'attente.



Par ailleurs les différentes campagnes de communication réalisées auprès des différentes cibles (anciens abonnés, élèves de CM2...) ont permis de lisser la charge liée aux abonnements sur tout l'été réduisant ainsi les files d'attente à l'agence sur les derniers jours.

Les actions de sensibilisation et de promotion du réseau auprès des élèves de CM2 ont pu être effectuées grâce à l'usage d'une une vidéo en

motion design relayée dans différents supports auprès des élèves de primaires de l'agglomération qui allaient rejoindre le collège.

Au final la campagne scolaire a généré 990 nouveaux abonnés en 2022 (croissance de +12% par rapport à 2021)

○ **Été 2022 : collaboration avec l'Office de Tourisme de Montargis**



- Participation au guide « un été à la carte »
- Collaboration avec l'office de tourisme pour permettre à leurs clients de louer des vélos directement sur leur boutique en ligne
- Création d'un « kit vélo » avec l'office de Tourisme
  - 1 ou 2 vélos à louer
  - 1 guide de « balade à vélo » sur le territoire de l'agglomération

○ **Automne 2022 : opérations conquête ACTIVA SNCF à la gare**



- Opérations de promotion de l'offre Activa SNCF avec abonnement au réseau de bus gratuit pour les abonnés SNCF
- Distribution de flyers sur les parebrises des voitures garées
- Prospection de clients sur le quai de la gare, au départ des trains de 6h20 et 7h20

○ **Vacances de la Toussaint**

29 octobre : participation à l'opération les piñatas d'Halloween en collaboration avec l'UCM

2 novembre : création d'une Murder Party sur le réseau



- En collaboration avec Le Monde de l'Évasion à Villemendeur création d'une enquête à résoudre à bord du réseau de bus.
- Des indices se trouvaient aux arrêts, à bord des véhicules, auprès des conducteurs
- 5 sessions avec 40 participants
- Chaque participant devait résoudre une enquête et gagnait des cadeaux

○ **Novembre: Opération collecte de radiographie**



- En partenariat avec PERSEE3C, les habitants du territoire pouvaient déposer leurs anciennes radiographies à l'agence commerciale place Mirabeau et ainsi participer à une opération de collecte pour permettre le recyclage de ces imageries médicales

○ **Fin novembre : 40 ans du réseau**

Une semaine d'animation avec des quizz tous les jours et un concours de dessin à destination des enfants pour imaginer le réseau Amelys dans 40 ans



○ Noël : Opération le père Noël change de traîneau avec l'UCM



- Du 12 au 23 décembre, tous les détenteurs de la carte de fidélité Montargis passion pouvaient venir retirer gratuitement au bureau de l'UCM un titre de transport aller retour afin de venir faire ses courses en bus et de laisser son véhicule au garage.

• Les animations sur stand lors d'évènements organisés par les communes

Afin de faire la promotion du réseau, des stands Amelys étaient présents dans les différentes animations organisées par les villes de l'agglomération où le réseau a été sollicité.

○ Mars 2022 : accueil des nouveaux cepoyens



- Distribution de kits de bienvenue aux nouveaux habitants
- Lettre de bienvenue sur l'agglomération montargoise
- Ticket DUO 2 voyages offerts
- Guide et plan du réseau
- Tote-bag Amelys

○ Mars 2022 : foire de Printemps Montargis – Journées du Développement Durable



- Présentation des solutions d'Amelys en matière de mobilités durables
- QCM participatif sur les atouts économiques et environnementaux du transport en commun et du vélo
- Mise en avant des vélos électriques Amelys

○ Avril 2022 : Parcs & Jardin Villemandeur



- Mise en avant des vélos électriques Amelys
- Incitation à la réservation de vélos avec le retour des beaux jours
- Essais de vélos sur place sur un parcours dédié et réservé

○ Juillet 2022 : Fête de l'Europe à Amilly



- Présentation des vélos Amelys
- Campagne de (ré)abonnement scolaire pour la rentrée 2022

○ **Juillet 2022 : Fête de Villemandeur**



- Présentation des vélos Amelys
  - Incitation à l'abonnement rapide en raison de la future liste d'attente
  - Création de la liste d'attente à la suite de ces différents événements
- Campagne de (ré)abonnement scolaire pour la rentrée 2022

○ **Septembre 2022 : forum Vill'Activ de Villemandeur**



- Distribution de kits de bienvenue aux nouveaux habitants de Villemandeur :
  - Lettre de bienvenue sur l'agglomération montargoise
  - Ticket DUO 2 voyages offerts
  - Guide et plan du réseau
  - Tote-bag Amelys
- Présentation des vélos Amelys
- Campagne de (ré)abonnement scolaire pour la rentrée 2022

**10.2. L'information voyageurs**

**L'information en temps réel : les BIV**



En 2021 plusieurs BIV (bornes informations voyageurs) ont été installées sur le réseau en remplacement des précédentes qui n'étaient pour beaucoup plus en état de fonctionnement. Ces BIVs ont été installées aux arrêts avec les plus fortes fréquentations et sur des arrêts multi lignes : Saint Jacques, Hôpital, Mirabeau (les 2 quais), Château blanc, Hôtel de ville, Amilly mairie, Châlette mairie, Duclos.

Afin de pouvoir apporter le même niveau d'information sur tous les arrêts du réseau des QR code unitaire ont été positionnés sur l'ensemble du réseau. Ainsi un flashant le QR code dédié à l'arrêt, le voyageur retrouve l'information des prochains passages sur son smartphone.

LIGNE	DESTINATION	HORAIRE
3	Amilly Stade via ZI	07:40
3	Amilly Stade	08:40
3	Amilly Stade	09:36
3	Amilly Stade	10:36
3	Amilly Stade	11:36
3	Amilly Stade	12:39
3	Amilly Stade	13:39 T
0	Coralys	14:11 T

## Le site internet Amelys

Après avoir été enrichi en 2021 de nouvelles briques comme le nouveau système d'information voyageur régional ou encore le passage en temps réel des bus sur la cartographie du réseau, des travaux de refonte graphique du site internet ont été entrepris fin 2022.

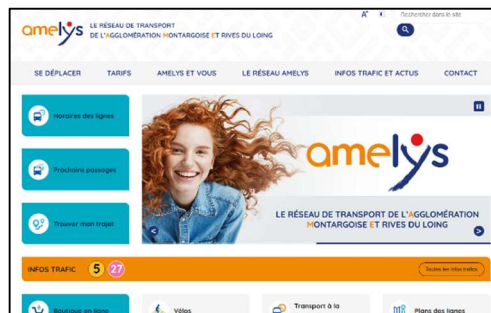
L'objectif de cette refonte graphique était de permettre aux clients d'accéder plus facilement aux rubriques les plus utiles : calcul d'itinéraire, horaires, information trafic, passage des véhicules en temps réel.

Le précédent site internet était responsive (cela signifie qu'il s'adaptait à la lecture sur smartphone) mais il n'était pas conçu initialement pour une consultation sur mobile. La refonte du site a été conçue avec en priorité une consultation sur smartphone (ce qui s'appelle « mobile first » en web marketing). La mise en ligne du nouveau site a été opérée début 2023.

### Ancien site internet



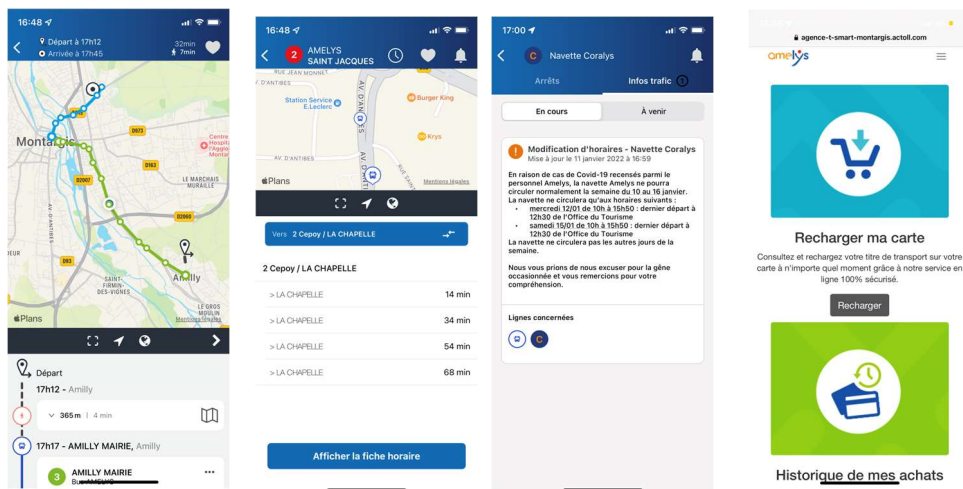
### Nouveau site internet



## L'application Amelys

Depuis 2021, Amelys dispose d'une nouvelle application afin d'apporter plus d'informations et plus de fluidité au client voyageur.

Ainsi 4 fonctionnalités phares ont été développées : l'intégration du calculateur d'itinéraire régional qui permet également de mesurer son empreinte carbone sur le trajet sélectionné et les gains de CO2 par rapport à un trajet en véhicule personnel, les horaires des lignes en temps réel, les informations sur les perturbations des lignes avec la possibilité de s'abonner à certaines lignes pour avoir une mise en avant en temps réel des perturbations, et enfin la boutique en ligne permettant notamment le rechargement de sa carte d'abonnée.



Afin d'accompagner le voyageur sur ces différents canaux d'information une large communication a été faite pour les aider à trouver le bon canal d'information.

## ~ S'INFORMER ET CONNAÎTRE LE RÉSEAU ~



### 10.3. Les problèmes de sécurité rencontrés

Après une année 2021 marquée par une recrudescence très importante des incivilités notamment sur le caillassage des véhicules, l'année 2022 revient à un niveau d'actes de vandalisme plus faible sur les biens matériels. Cette tendance ne se confirme malheureusement pas sur les atteintes aux personnels.

#### Vandalisme matériel

- Le vandalisme sur les infrastructures

En 2022, on dénombre 20 poteaux et 15 abris détériorés. Ces détériorations ont principalement été concentrées sur les QVP et sur le pôle du plateau.

- Le vandalisme sur les véhicules

Le dispositif de prévention et la collaboration active avec les différentes équipes de sécurité notamment sur la période sensible des vacances scolaires, a permis de réduire le volume de caillassages sur les véhicules. La collaboration avec les polices municipales des villes de Montargis et Châlette, la police nationale et les agents de prévention et de citoyenneté pendant cette période a été importante.

Le volume de véhicules endommagés par du caillassage est ainsi passé de 10 en 2021 à 4 en 2022.

Ces caillassages étaient tous concentrés sur l'automne en début de soirée et tous avaient lieux dans la rue Saint Just après l'école Pierre Perret

Cette baisse de volume ne doit pas minimiser le phénomène qui reste inacceptable. Le caillassage d'un véhicule provoque en effet un choc important pour le conducteur, pour les passagers, une fin anticipée de la course commerciale et une immobilisation du véhicule endommagé jusqu'à la réception des vitres endommagés et la pose des nouvelles vitres.

Afin de préserver le personnel dès qu'il y avait un caillassage, les courses commerciales étaient déviées de la zone sur la fin de journée.

- Le vandalisme sur le dépôt

Le dépôt a été cambriolé le 4 septembre pendant la nuit. Après avoir fouillé les différents bureaux, les cambrioleurs ont fracturé la machine à café afin de récupérer la monnaie présente dans la machine.

La mise en place de caméras de surveillance combinée au nouveau système d'alarme permettra de réduire les risques associés à l'intrusion.



**Les incivilités sur le personnel**

De nombreux agents ont été menacés, agressés verbalement et avec des gestes d’énervement physique importants contre le matériel environnant l’agent (coup de poing ou coup de pied dans les véhicules, jet du matériel par terre à l’agence...). Sur l’année 2022, 13 altercations importantes avec des clients menaçants ont été enregistrés.

Les sujets d’agression étaient divers comme le rappel d’une règle de sécurité (notamment la nécessité de plier une poussette à bord), les demandes de paiement du titre de transport, des demandes clients en agence sur des titres sociaux avec absence de justificatif en règle.

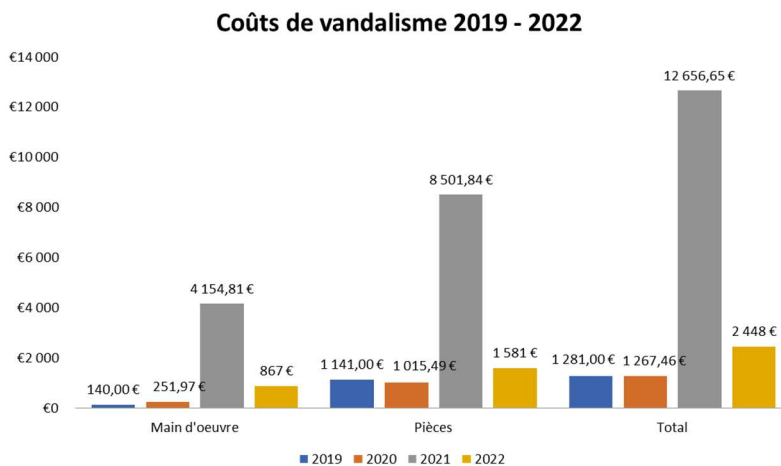
Afin d’accompagner les agents dans leurs difficultés de nombreuses opérations ont été menées. La distribution aux agents de supports de communication ou encore l’animation d’ateliers autour des règles d’or face à des comportements agressifs.



La formation d’une quinzaine d’agents a été effectuée pendant les vacances de la Toussaint sur la relation client en situation perturbée. Par ailleurs les agents victimes de ces incivilités et agressions ont été accompagnés par le management de proximité et la direction et les accès à la cellule psychologique en place étaient systématiquement rappelés. Les agents pouvaient ainsi avoir un suivi en toute anonymat avec la cellule. L’augmentation de ces comportements a été à l’origine des choix de plusieurs agents de démissionner ou d’effectuer un abandon de poste.

On déplore une agression physique et verbale importante sur un agent en journée au niveau de l’hôpital en octobre qui a engendré un traumatisme profond pour un agent (plusieurs mois d’arrêts et une reprise en mi-temps thérapeutique). Le travail de collaboration avec les forces de l’ordre ont permis d’identifier l’agresseur en attente de son jugement.

En complément des traumatismes subis par les conducteurs et les passagers, les coûts de réparation associées au vandalisme en 2022 est revenu à un niveau plus acceptable qu’en 2021.



# 11. Le respect des obligations de qualité de service

## 11.1. La qualité de service

Conformément à l'article 12.2 du contrat de DSP portant sur la démarche Qualité du service, Keolis Montargis a poursuivi la démarche de contrôles, de mesures et d'amélioration permanente de la qualité.

Selon l'annexe 12 du contrat, les contrôles sur les différents critères qualité doivent être effectués par l'autorité délégante.

Des contrôles réguliers de qualité sont organisés notamment concernant l'entretien et la propreté des mobiliers urbains afin de pouvoir mettre en place des campagnes de nettoyage et de réfection. La ponctualité des bus et la qualité du service à bord est très régulièrement audités par l'agent de maîtrise lors de ses accompagnements terrain. Un conducteur polyvalent a été désigné en interne pour effectuer régulièrement des missions sur la qualité de service et mettre en place des actions correctrices.

Grace à la mise en place de process strict lors de la montée des voyageurs, le réseau constate un taux de fraude très faible. En effet, la montée des voyageurs ne s'effectue que par la porte avant et après la descente complète des voyageurs à l'arrêt. Ainsi les voyageurs abonnés doivent valider leur titre et présenter leur carte d'abonnement au conducteur (limitant ainsi les usurpations de titres) et les voyageurs occasionnels doivent acheter et valider leur titre devant le conducteur qui est garant de la détention de titres par l'ensemble des voyageurs. L'entrée exclusive par la porte avant avec validation et contrôle du titre par le conducteur limite les fraudes. Lorsque le conducteur constate un échange de carte entre des voyageurs (notamment sur le public scolaire), celui-ci relève l'identité de l'abonné et un appel au client avec rappel des règles est effectué par l'agence commerciale.

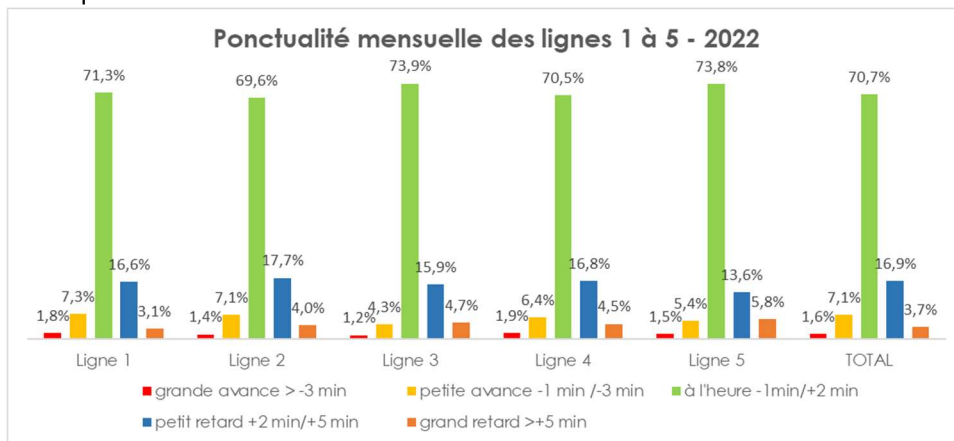
Les opérations fraudes effectuées en 2022 par les agents assermentés ont principalement été consacrées à des opérations de contrôles avec rappel du règlement. Ainsi sur 872 contrôles effectués, seulement 2 verbalisations ont été effectuées.

La mise en place du nouveau système du SAIEV permet d'analyser très précisément la ponctualité des lignes aux arrêts.

En effet, alors que les véhicules partent à l'heure de leur terminus, de nombreux aléas tout au long du parcours perturbent la ponctualité pendant la course commerciale (travaux, déviation, problème de circulation...).

Les temps de battement situés au terminus permettent notamment de rattraper les retards constatés sur les courses précédentes et de bien repartir à l'heure.

Sur l'année 2022, 94,7% des courses sont arrivées à leur arrêt entre 3 minutes et 5 minutes par rapport au temps théorique.



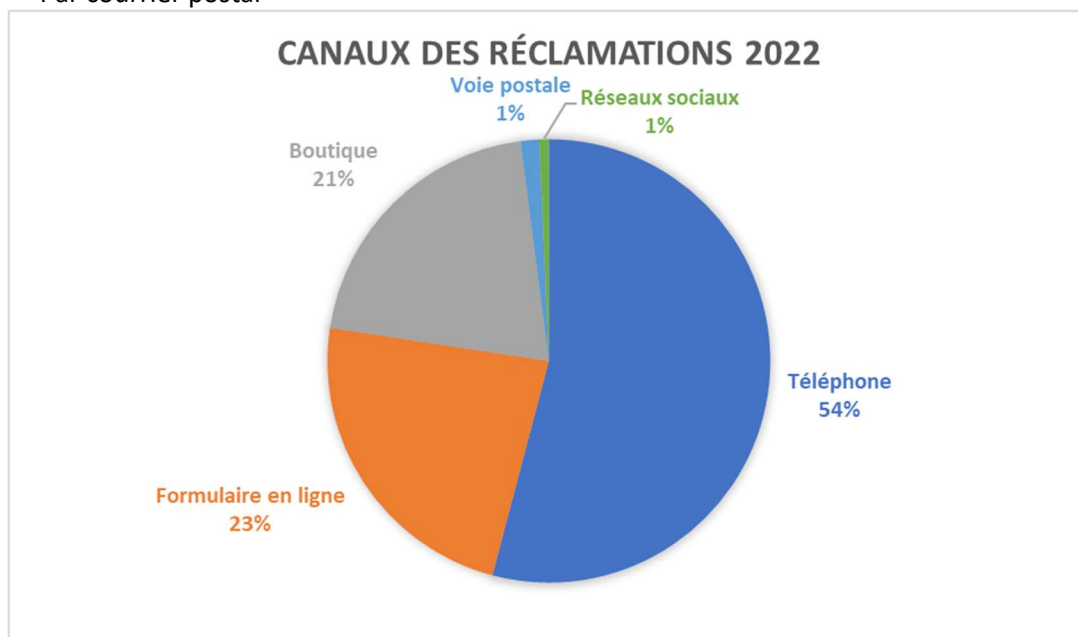
Afin de s’assurer de la conformité et du suivi des prestations décrites dans le contrat de DSP, la filiale a été soumise à un contrôle interne Keolis sur la mi vie du contrat sur le premier semestre 2022. Cet audit balaye l’ensemble des attendus du contrat et mesure les écarts avec les engagement pris. En cas de décalage des actions correctives sont mises en place. Sur le contrat 2019-2024, le groupe n’a pas relevé d’écart significatif et les réalisations sont bien conformes aux attendus.

Par ailleurs, la filiale a également été auditée par le groupe à l’été sur un programme des 10 essentiels afin de s’assurer de la bonne maitrise des différents risques : sécurité, cybersécurité, engagements contractuels, prévention à la corruption, gestion de crise, environnement, données personnelles, process comptables, ressources humaines. Cet audit complet permet au groupe de vérifier que le niveau de la filiale est bien conforme aux attendus et maitrise les risques associés à la profession.

### 11.2. Réclamations clients

Au cours de l’année 2022, 147 réclamations ont été recensées par des clients du réseau Amelys, par différents canaux (154 réclamations en 2021) :

- Directement auprès des hôtesse d’accueil de l’agence place Mirabeau à Montargis
- Par téléphone
- Par email
- Par courrier postal

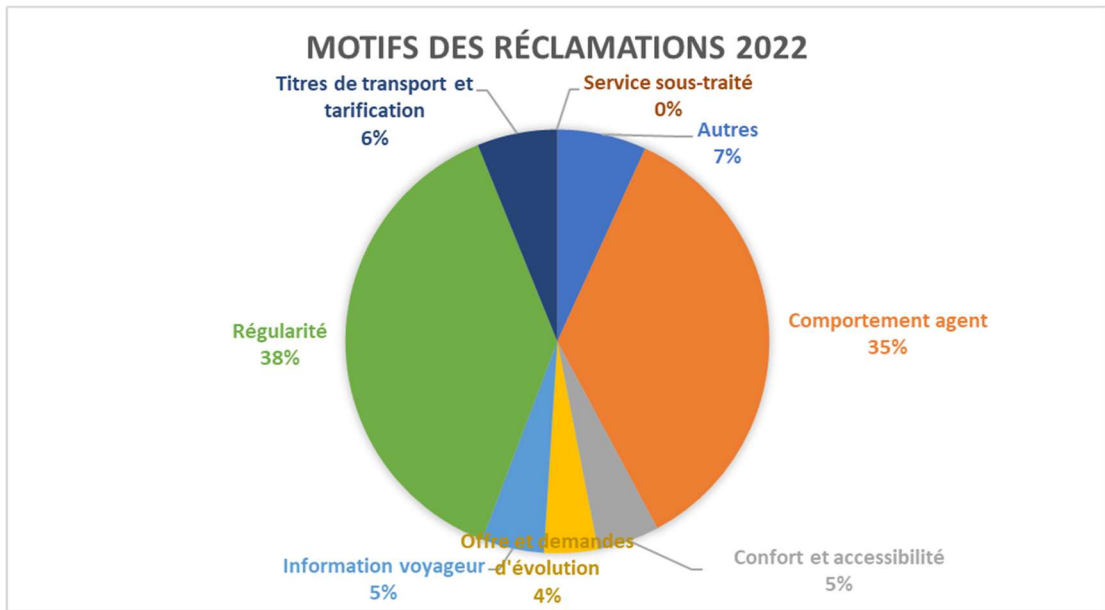


Selon le canal de réception les réclamations sont traitées selon différents process.

Les réclamations reçues à l’agence-sont traitées directement par les hôtesse lorsqu’il s’agit d’une réclamation simple et traitées sous 3 jours ouvrés maximum par le responsable commercial ou la directrice sur des cas plus complexes. Dans la grande majorité des cas, ces réclamations sont traitées sous 48h.

Les réclamations reçues sur les réseaux sociaux sont bien souvent traitées directement avec une prise de renseignements sous forme de message privé afin de préserver l’e-réputation du réseau Amelys. Les réclamations reçues par le site internet ou par courrier sont, quant à elles, traitées généralement dans les 3 jours ouvrés.

Un tiers des réclamations effectuées concernent des retours sur des comportements agents, un tiers concerne-la régularité et les autres motifs concernent des demandes d’évolution ou des réclamations liées à l’offre.



La mise en place du nouveau système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs ainsi que la mise en place de capteurs dans les véhicules permettent de factueliser certaines réclamations et apportent un regard complémentaire au retour client sur certaines réclamations. En effet plusieurs réclamations de parents concernent des faits relatés par leurs enfants et la relecture des courses concernées par les systèmes permettent d'apporter des compléments factuels sur les dires des enfants (bus non passé, bus passé en avance ou en retard, vitesse...)



## 12. La démarche de développement durable

Plusieurs actions ont été développées par Keolis Montargis sur l’engagement du développement durable.

### 12.1. Certification ISO 14001

Montargis est certifié ISO 140001 depuis 2015 pour l’atelier, l’intégration de l’exploitation et des activités administratives a été réalisé en 2018.

Cette démarche d’amélioration continue vise à

- Réduire l’impact environnemental de nos activités
- Limiter nos volumes de déchets
- Maitriser notre efficacité énergétique

Cette certification permet à Keolis Montargis de :

- réduire son empreinte environnementale par la réduction de ses déchets et l’utilisation de produits respectueux de l’environnement
- retraiter ses déchets par des filières certifiées
- améliorer les conditions de travail des salariés de l’atelier de maintenance, par la réduction des risques d’accident du travail

1 audit a eu lieu dans la filiale à l’été permettant le renouvellement de la certification Iso 14001 en 2022.

### 12.2. L’éco Conduite

Afin de suivre et améliorer la qualité de conduite des conducteurs un nouveau dispositif de capteurs a été installé à l’intérieur des véhicules : Stratio.

La mise en place de passerelles informatiques entre le SAEIV (système d’aide à l’exploitation et à l’information voyageurs) et ce nouvel outil permet d’avoir, en plus d’un suivi au véhicule, un suivi au conducteur.

Grâce au partage entre le manager de proximité et le conducteurs des résultats de ces capteurs sur la conduite chacun peut avoir un suivi individualisé de ses performances à intervalle régulier.

La souplesse de conduite est un élément essentiel car elle agit sur différents critères : consommation carburant mais également accidentologie et évidemment le confort des voyageurs.



Ainsi, chacun est amené à adopter une conduite rationnelle et anticipative en utilisant l’inertie du véhicule, privilégiant les accélérations progressives, anticipant les freinages et peut suivre son évolution.

Grace à l'exploitation de ces statistiques, les managers de proximité peuvent déclencher des audits de conduite afin de mieux accompagner les conducteurs qui présentent des mauvaises performances. Ils peuvent également encourager les progrès et identifier les conducteurs avec une conduite souple pour accompagner les nouveaux conducteurs.

### 12.3. Rejets polluants

Selon la méthodologie de calcul des émissions de gaz à effet de serre, la moyenne d'émission par voyage sur l'année 2022 s'élève à 792,73 grammes soit 240,17 grammes par voyageurs par kilomètre. Ces résultats sont très nettement supérieurs aux taux des années précédents la crise sanitaire mais en amélioration par rapport à l'année précédente.

A titre d'exemples :

- en 2019 les taux étaient de 435,73g d'émission par voyage soit 132,02 grammes par voyageur par kilomètre
- en 2020 nous avons des taux de 968,76 g par voyage et de 293.51 grammes par kilomètre.
- en 2021 nous étions à 895.73 grammes soit 271.38 grammes par voyageurs par kilomètre

En parallèle, Keolis Montargis poursuit son engagement concernant la gestion et le retraitement des déchets.

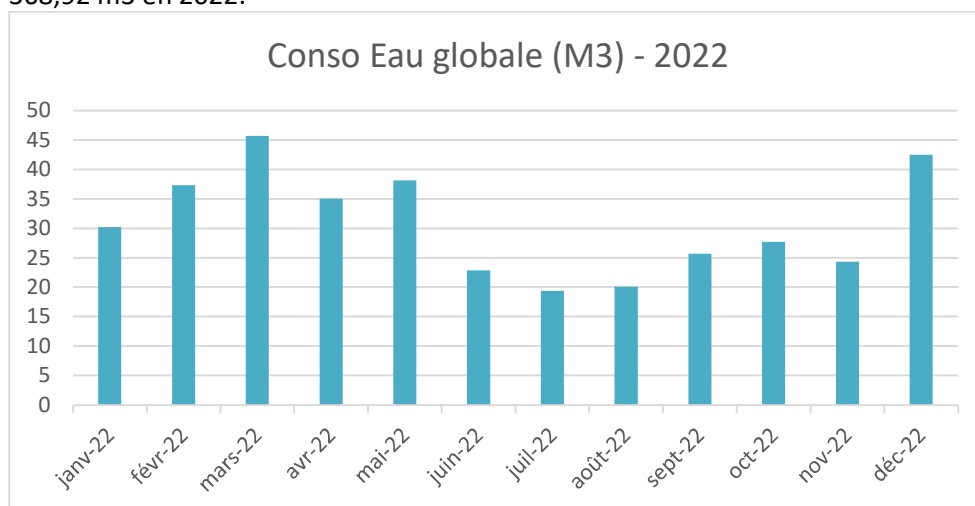
Chaque déchet est trié et a sa filière de traitement ou de revalorisation.

La part de valorisation des déchets est de 80,7%.

Enfin les différentes opérations réalisées notamment concernant l'éclairage avec la mise en place de spots LED permettent de réduire la consommation électrique de manière durable depuis plusieurs années.

Le réseau a par ailleurs effectué de nombreuses animations pour promouvoir l'usage du vélo auprès de ses salariés et ainsi réduire l'empreinte carbone des trajets.

La mise en place d'un compteur au niveau de la station de lavage a permis une meilleure maitrise de la consommation d'eau. Ainsi la consommation annuelle de la filiale est passée de 456 m3 en 2021 à 368,92 m3 en 2022.



Des tournées terrain ont lieu régulièrement avec le responsable HSE et permettent de s'assurer de la conformité des actions par rapport aux engagements de la filiale.

En 2022, un exercice de gestion de crise sur un cas de déversement de carburant a démontré la maitrise des actions à effectuer par le personnel pour éviter une pollution de sol.

Des animations autour du tri et de la maîtrise des déchets ont eu lieu avec le personnel.



En partenariat avec l'association PERSEE3C, une collecte de radiographie médicale a été proposée au personnel fin 2022.

Enfin, face au risque de pénurie énergétique et de coupure électrique annoncé à l'approche de l'hiver, un plan de continuité d'activité a été mis en place et partagé avec les élus du personnel afin que le réseau puisse poursuivre son exploitation en toute sécurité même en cas de coupure électrique du dépôt (impact notamment sur les radios et les systèmes de suivi des véhicules). A cette occasion des actions de sobriété énergétique ont été identifiées et mises en place.

## 13. Le programme annuel d'investissement

Au final le réseau a réceptionné 4 bus standard sur l'année 2022. 2 véhicules sont arrivés au mois de juin et 2 autres sur le mois de juillet. L'arrivée de ces 4 urbanway a permis de faire sortir les R 312 qui officiaient encore sur le réseau dès la rentrée 2022.

Le mini bus PMR prévu à l'achat en 2020 n'a pas encore été renouvelé.

Sur le gros entretien du matériel roulant, les bus 61, 63 et 66 ont eu des rénovations à mi-vie importantes sur les moteurs. Le véhicule 61 âgé de 14 ans au moment des travaux a eu une rénovation au niveau des organes moteur et pont. Le véhicule 63 âgé également de 14 ans au moment des travaux a subi une rénovation plus importante sur le moteur, la boîte et le pont. Enfin le véhicule 66 âgé de 12 ans a eu une rénovation sur moteur, boîte et pont. Ces rénovations permettent de prolonger la durée de vie des véhicules d'environ 5 ans et de retarder le renouvellement d'une partie du parc.

Concernant les mobilités douces il était initialement prévu l'acquisition de 150 vélos en 2019 et de 50 supplémentaires en 2020.

Ainsi le parc de vélos longues durées en 2022 devait initialement être porté à 200 vélos.

En 2019 ce sont 100 vélos qui ont été achetés.

Sur l'année 2022, l'agglomération a poursuivi les investissements sur les mobilités douces avec l'acquisition de nouveaux vélos à assistance électrique. Au final ce sont 38 nouveaux vélos qui ont été réceptionnés juste avant l'été portant ainsi le parc de vélos disponibles à la location longue durée à 138 vélos. Avec l'augmentation importante des coûts des vélos à assistance électriques ces 38 vélos correspondaient au budget de 50 vélos au moment de la conclusion du contrat de DSP.



## 14. Les comptes de la délégation Transport

### 14.1. Comptes par poste comptable

<b>3.2 Achats consommés</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Carburant	421 859 €	333 162 €	401 699 €	548 982 €
Huiles	12 791 €	6 251 €	18 447 €	19 962 €
Pièces Détachées - Achats stockés	215 282 €	263 161 €	332 556 €	238 347 €
Billetterie	13 671 €	9 313 €		16 020 €
Eau	4 864 €	1 638 €	1 090 €	3 720 €
Gaz	4 496 €	3 816 €	4 880 €	10 918 €
Electricité	7 700 €	5 626 €	5 336 €	8 582 €
Carburant véhicules de services	1 105 €	3 090 €	1 250 €	168 €
Fournitures Pièces		- €	- €	- €
Produits d'entretien	102 €	9 333 €	1 508 €	- €
Fournitures petit Outillage	17 325 €	10 478 €	34 175 €	36 803 €
Achat petit mobilier		- €	- €	- €
Fourniture Vêtements de Travail	- 9 478 €	19 699 €	10 922 €	14 855 €
Fournitures Billettique		- €	- €	- €
Achar fournitures informatiques	600 €	2 994 €	3 587 €	2 046 €
Fourniture Bureau	11 110 €	8 409 €	8 281 €	8 686 €
Pneumatiques	23 271 €	18 021 €	21 242 €	19 612 €
Autres	2 029 €	4 593 €	3 528 €	1 441 €
Remboursement de TIPP	- 76 121 €	- 67 611 €	- 74 688 €	- 75 952 €
<b>Total achats consommés</b>	<b>650 608 €</b>	<b>631 973 €</b>	<b>773 812 €</b>	<b>854 189 €</b>

<b>3.3 Sous-traitance et services extérieurs</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Sous-traitance lignes urbaines	224 796 €	197 523 €	165 924 €	240 591 €
Sous-traitance taxis	18 063 €	10 058 €	5 481 €	3 608 €
Location véhicules de service	6 411 €	19 850 €	12 148 €	12 084 €
Laocation matériel de transport	15 849 €	15 308 €	15 000 €	19 398 €
Locations autres (à détailler)	3 871 €	3 901 €	5 689 €	5 799 €
Entretien bâtiments & terrains	33 981 €	36 306 €	61 644 €	49 469 €
Nettoyage des locaux	8 617 €	13 099 €	13 013 €	13 902 €
Entretien mobilier urbain	4 500 €	- €	- €	- €
Maintenance billettique	7 733 €	34 231 €	48 500 €	52 407 €
Entretien matériel de transport		- €	- €	- €
Entretien & réparation pneumatiques		- €	- €	- €
Lavage et Nettoyage des bus	41 810 €	46 443 €	46 137 €	49 291 €
Entretien matériel radio		- €	- €	- €
Entretien autre	18 747 €	13 795 €	1 957 €	37 654 €
Primes d'assurances Matériel de transport	42 435 €	85 669 €	77 805 €	53 345 €
Primes d'assurances véhicules de services	1 352 €	908 €	1 440 €	1 423 €
Assurance Incendie	5 434 €	5 386 €	11 515 €	10 118 €
Documentations Générales	619 €	362 €	2 034 €	3 963 €
<b>Total des services extérieurs</b>	<b>434 218 €</b>	<b>482 840 €</b>	<b>468 286 €</b>	<b>553 051 €</b>

<b>3.3 Sous-traitance et services extérieurs</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Intérim	36 205 €	46 596 €	25 293 €	45 704 €
Personnel mis à disposition	216 214 €	155 347 €	287 578 €	359 215 €
Frais d'assistance siège	114 077 €	70 143 €	95 554 €	105 815 €
Commissions sur ventes dépositaires	987 €	394 €	195 €	120 €
Honoraires Commissaires aux Comptes	3 390 €	3 460 €	3 360 €	0 €
Honoraires autres (à détailler)	4 655 €	6 006 €	5 156 €	28 240 €
Frais d'actes et de contentieux		- €	- €	- €
Annonces et insertions			5 508 €	7 970 €
Publicité / promotion du réseau	32 308 €	18 040 €	20 151 €	38 046 €
Information voyageurs	99 428 €	56 198 €	53 854 €	38 729 €
Actions commerciales		5 617 €	6 194 €	19 783 €
Campagne anti-fraude		- €	- €	- €
Etudes et enquêtes		14 290 €	- €	2 500 €
Signalétique		- €	- €	- €
Cadeaux à la clientèle	4 896 €	- €	- €	- €
dédommagements clients		- €	- €	- €
Converging vitrine		- €	- €	- €
Convoyage de fond	4 237 €	3 424 €	3 367 €	3 465 €
Déplacements - Missions - Réceptions	24 881 €	9 502 €	15 898 €	31 111 €
Frais Postaux - Télécommunications	11 744 €	17 156 €	15 765 €	32 884 €
Services Bancaires & Assimilés	3 097 €	5 843 €	5 656 €	7 345 €
Coût exploitation SAEIV	32 522 €	33 015 €	- €	- €
coût exploitation SAEIV HOPENGO				3 080 €
Cotisations	5 731 €	6 039 €	5 729 €	6 284 €
Annonces et insertions	24 722 €	18 715 €	6 073 €	32 161 €
<b>Total des autres services extérieurs</b>	<b>619 095 €</b>	<b>469 785 €</b>	<b>555 331 €</b>	<b>762 452 €</b>

<b>3.4 Impôts et taxes</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Taxe sur les salaires	125 419 €	114 502 €	123 105 €	129 709 €
Versement Transport	8 770 €	8 589 €	8 857 €	9 059 €
Contribution Economique Territoriale (CET)	1 080 €	3 861 €	3 749 €	3 609 €
Formation continue	49 559 €	39 790 €	43 327 €	38 297 €
Taxe construction	7 175 €	7 027 €	7 247 €	7 412 €
Taxe apprentissage vers. libérateur		10 619 €	10 951 €	11 201 €
Taxe sur les véhicules de société	5 970 €	4 852 €	5 492 €	4 389 €
Carte grise		- €	- €	- €
Taxes diverses administration impôt		- €	- €	- €
Organic		- €	- €	- €
Visites techniques	5 035 €	7 936 €	8 248 €	8 968 €
Taxe radio		- €	- €	- €
Taxes diverses organisme	20 €	1 037 €	571 €	1 960 €
<b>Total impôts &amp; Taxes</b>	<b>200 869 €</b>	<b>198 212 €</b>	<b>211 548 €</b>	<b>214 604 €</b>

<b>3.5 Charges de personnel</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Salaires appointements commissions	1 284 876 €	1 240 947 €	1 250 829 €	1 289 389 €
Congés payés	134 029 €	134 275 €	159 835 €	173 950 €
Primes et gratifications	196 127 €	175 457 €	196 618 €	228 685 €
Intéressement	51 620 €	- 8 691 €	33 800 €	37 295 €
Indemnités et avantages divers	180 €	14 143 €	13 217 €	2 618 €
Indemnités non soumises à cotisation	27 535 €	14 500 €	15 130 €	36 164 €
Provisions primes		- €	- €	- €
Provisions Congés payés	18 448 €	27 499 €	21 299 €	- 5 016 €
Cotisations à l'URSSAF.	383 774 €	376 387 €	403 909 €	438 748 €
Cotisations aux caisses de retraites	106 422 €	106 952 €	108 675 €	108 202 €
Cotisations Mutuelle	46 353 €	43 584 €	45 892 €	44 066 €
Cotisations aux ASSEDIC	66 970 €	65 542 €	67 597 €	64 014 €
Charges sociales provisionnées		- €	- €	- €
Charges sociales/congés payés prov.	5 402 €	10 825 €	8 103 €	8 756 €
Versements aux comités d'entreprise	20 837 €	20 407 €	20 936 €	21 413 €
Médecine du travail, pharmacie	5 301 €	6 463 €	5 467 €	5 549 €
Autres charges sociales diverses	1 116 €	906 €	1 811 €	1 482 €
Aides Fillon	- 27 906 €	- 46 293 €	- 83 482 €	- 111 406 €
<b>Total charges de personnel</b>	<b>2 321 083 €</b>	<b>2 182 904 €</b>	<b>2 269 636 €</b>	<b>2 343 908 €</b>

<b>Autres charges et DAP</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Redevance logiciels	50 919 €	50 919 €	71 499 €	17 730 €
Redevance d'usage	162 190 €	162 190 €	191 762 €	219 621 €
Autres charges	16 084 €	16 084 €	8 299 €	8 008 €
DAP	59 942 €	59 942 €	56 657 €	75 301 €
<b>Total autres charges et DAP</b>	<b>289 135 €</b>	<b>289 135 €</b>	<b>328 217 €</b>	<b>320 660 €</b>

## 14.2. Participation de l'Autorité Déléguée

Sur l'année 2022, la participation contractuelle de l'Autorité Déléguée s'élève 3 832 711€ en euros 2018.

Compte tenu de l'évolution des différents indices et des formules d'indexation, le taux d'actualisation s'élève à 12.89%

Selon l'application de la formule d'actualisation du contrat ci-dessous et de l'évolution des indices, l'actualisation 2022 a été portée à 490 124.25 € soit un montant de contribution forfaitaire actualisé de 4 322 835,25€.

$$C_n = C_n^* [0,10 + a \text{ GNV}_n / \text{GNV}_0 + b \text{ E}_n / \text{E}_0 + c \text{ S}_n / \text{S}_0 + d \text{ RV}_n / \text{RV}_0 + e \text{ FSD}_{2n} / \text{FSD}_{20}]$$

Nom de l'indice	Référence	Pondération	Moyenne janvier à Déc 2022	Evolution indiciaire 2022	Valeur actualisée 2022
<b>Part fixe</b>		<b>7,0%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>7,0%</b>
Moyenne des indices mensuels des <b>prix à la consommation du gazole</b>	<b>Gn</b>	<b>9,8%</b>	158,249	1,271	0,124
Moyenne des indices mensuels des <b>prix à la consommation de l'électricité</b>	<b>En</b>	<b>0,0%</b>	0,000		
Moyenne des indices mensuels des <b>prix à la consommation du GNV</b>	<b>GNVn</b>	<b>0,0%</b>	0,000		
<b>Taux de salaire horaire de base des ouvriers transport</b> - Moyenne arithmétique des 4 indices trimestriels	<b>Sn</b>	<b>67,7%</b>	111,050	1,092	0,740
Moyenne des indices mensuels des <b>réparations des véhicules privés</b>	<b>RVn</b>	<b>6,0%</b>	121,117	1,156	0,069
Moyenne des indices <b>FSD2</b>	<b>FSD2n</b>	<b>9,5%</b>	171,758	1,320	0,126
	<b>somme des coeff.</b>	<b>100,0%</b>			<b>112,89%</b>

Il est à noter que ce montant est différent de celui qui se situe dans la liasse fiscale et dans les comptes d'exploitation. Celui-ci correspond au montant qui a été passé en comptabilité au 31/12/2022 et prend notamment en compte des prévisions d'actualisation en fonction d'indices Insee non connus au moment de la clôture ainsi que les régularisations d'actualisation de l'année précédente.

### 14.3. Principaux ratios financiers et économiques

<b>€uros constants</b>	<b>2022 Réalisé</b>	<b>2022 Contrat actualisé</b>
% Assistance / total Charges	4,0%	3,8%
Taux de couverture (rec.commerciales / produits d'exploit yc marges & aléas)	17,6%	17,0%
Coût yc marge / km commercial	6,81 €	6,26 €
Rec Comm / km commercial	1,20 €	1,07 €
Contribution Coll / km commercial	5,62 €	5,19 €
Coût yc marge/ voyage	3,67 €	2,31 €
Rec Comm / voyage	0,64 €	0,39 €
Contribution Coll / voyage	3,02 €	1,92 €
Coût de sous-traitance / km commercial	7,89 €	5,98 €

## **15. Méthode statistique employé et source de données**

### **15.1. Source et méthode d'évaluation des voyages**

Pour l'année 2022 le calcul de la fréquentation du réseau Amelys est basé sur les validations comptabilisées grâce au nouveau de billettique Actoll pour la seconde année consécutive. Précédemment les fréquentations étaient calculées en associant les ventes de titres de transport avec un coefficient de mobilité associé. Ce mode de calcul empirique ne tenait pas compte ni des effets calendaires ni des perturbations. Les perturbations associées à la crise sanitaire sont comptabilisées avec le nouveau système de comptabilisation

### **15.2. Source et méthode d'évaluation des km commerciaux**

Les kilomètres commerciaux sont issus de l'outil d'exploitation OKAPI. Une base théorique sur la distance de chaque course a été établie grâce à un relevé terrain. C'est cette base qui a servi à la construction de l'offre du contrat. La saisie quotidienne des courses réalisées permet ensuite d'avoir de manière précise le volume de kilomètres réalisés.

### **15.3. Source et méthode d'évaluation des recettes par titre**

La recette correspondant aux abonnements lorsque ceux-ci sont réglés en annuel est répartie sur l'ensemble des mois de la durée de l'abonnement. Ainsi les recettes perçues d'avance n'impactent pas le mois du paiement mais sont bien lissées sur l'ensemble des mois concernés par l'abonnement.

### **15.4. Source et méthode données coûts pannes, entretien, vandalisme**

Les données concernant les coûts de main d'œuvre et de pièces affectées à chaque panne, entretien ou réparation suite au vandalisme sont depuis 2019 issus d'un nouveau tableau de bord qui amène des résultats plus précis en termes d'affectation. Il est à noter que les référentiels des années précédentes étaient probablement sous évalués du fait de la non-affectation de certaines dépenses.

## 16. L'assistance du groupe à la filiale

Pour l'aider dans sa mission de transport de personnes et atteindre les objectifs fixés, Keolis Montargis a bénéficié tout au long de l'année 2022 de l'assistance des experts de Keolis, au travers de :

- L'Institut de formation Keolis Régional (IKR, basé à Paris et Rennes, ainsi que l'IKR de Paris Gare de Lyon), pour la formation initiale et continue du personnel en contact avec le public (sessions de formations organisées en filiale ainsi qu'à Paris)
- Le Centre de Services Partagés (CSP, basé à Rennes), qui regroupe des services mutualisés à l'échelle de plusieurs filiales, tels que la comptabilité et les ressources humaines avec les services paye
- La Direction Régionale Nord-Ouest (DR NO, basée à Rennes) qui regroupe les experts métier régionaux, correspondants privilégiés des responsables de service et du Directeur de Keolis Montargis, pour la branche Territoires
- Le siège social du Groupe Keolis SA, basé à Paris (20 rue Le Peletier – 75009 Paris)

Au cours de l'année 2022, de nombreuses aides ont été apportées par le groupe à la filiale et de multiples échanges entre les filiales de la même région ou du même secteur ont permis d'éclairer par le retour d'expérience certaines décisions.

Nous pouvons noter différentes natures de prestation d'assistance.

### 16.1. L'assistance sur des fonctions support

Afin d'accompagner la filiale dans sa gestion quotidienne les experts Keolis interviennent sur différents domaines support :

- Aide sur les sujets ressources humaines et gestion du personnel : interventions hebdomadaires de la responsable des ressources humaines du secteur sur les sujets de la filiale.
- Aide sur les sujets contrôle de gestion avec l'intervention de la contrôleuse de gestion du secteur : interventions hebdomadaires sur les différents outils de pilotage de la filiale.
- Aide sur les sujets HSE : avec notamment une mission importante autour de la réalisation de l'audit ISO 14001
- Aide sur l'expertise technique en maintenance avec l'intervention d'un expert dédié au secteur.
- Support paye et compta dans la gestion quotidienne de la filiale.

Les fonctions support ont continué d'être particulièrement sollicitées, début 2022, pour aider à apporter leur éclairage sur les très nombreux décrets qui ont régi la gestion de la crise sanitaire dans les transports en commun et sur les sujets RH (gardes d'enfants, arrêts COVID, mesures de protection des salariés...).

### 16.2. L'assistance sur la qualité d'exécution du contrat de DSP

Afin de s'assurer du bon niveau de qualité des prestations fournis par Keolis Montargis à l'autorité délégante et de la bonne maîtrise de risques (réglementation sociale, sécurité...), l'entreprise a été auditée à de nombreuses reprises en 2022 par les équipes de Keolis :

- Audit mi vie du contrat de DSP
- Audit sur la maturité de l'exploitation
- Audit sur la prépaye et sur la bonne interprétation des règles sociales négociées dans la filiale
- Audit sur le respect des 10 essentiels

Chaque audit s'est accompagné d'une analyse et de la mise en place d'un plan d'actions dans une logique d'amélioration continue.

### 16.3. L'assistance sur des sujets ponctuels

La mise en place opérationnelle des éléments définis par le contrat a nécessité l'intervention d'experts sur des sujets techniques :

- Aide à la lecture des impacts de la loi LOM
- Aide à la mise en place des cars dans la filiale et des nouveaux outils d'exploitation associés (carte chronotachygraphe, EAD, procédure de prise de service...)
- Aide sur la mise en place de la vidéo surveillance sur le parc
- Aide sur les approvisionnements pendant les périodes de tensions sur le carburant

Type d'activités	Descriptif	Compétences sollicitées	Estimation volume en jour
Assistance fonctions support	Aide sur les sujets ressources humaines et gestion du personnel	RRH secteur, RH région, Institut de formation	47
Assistance fonctions support	Aide sur les sujets contrôle de gestion (Suivi budgétaire, reportings internes, CRA mensuels, Rapport annuels...)	Contrôle de gestion secteur	47
Assistance fonctions support	Aide sur les sujets HSE (visite terrain, audit Iso 14001, suivi texte réglementaires, suivi contrôles, analyse accident, opération prévention...)	HSE secteur	47
Assistance fonctions support	Aide sur l'expertise technique en maintenance	Responsable technique secteur	21
Assistance fonctions support	Support paye (enregistrement des éléments variables de paye, établissement des bulletins, gestion sociale)	Gestionnaires paye, responsable paye	118
Assistance fonctions support	Support Compta (enregistrement des mouvements comptables, facturation)	Gestionnaire comptabilité	118
Assistance fonctions support	Cellule approvisionnement (bon de commande, approvisionnement, enchère carburant, gestion fournisseurs)	Gestionnaire approvisionnement secteur	118
Assistance fonctions support	Veille réglementaire et actualités (Analyse texte, recommandation, études génériques..)	Experts groupe et région	20
Assistance sur la qualité d'exécution du contrat	Audit prépaye (réalisation de l'audit et paramétrage informatique)	Chargée de prépaye, SI paye	4
Assistance sur la qualité d'exécution du contrat	Audit exploitation	Responsable exploitation région	2
Assistance sur la qualité d'exécution du contrat	Audit mi vie du contrat de DSP	Responsables régionaux exploitation, RH, finance, maintenance, SI, marketing, Directrice région	4
Assistance sur la qualité d'exécution du contrat	Audit sur les 10 essentiels	Contrôle interne	3
Assistance sur des demandes ponctuelles	LOM et accessibilité (étude juridique)	Responsable documentation groupe et juristes	5
Assistance sur des demandes ponctuelles	Aide sur la mise en place de cars dans la filiale (cartes chrono tachygraphe, EAD, obligations réglementaires)	Responsable maintenance, HSE, directeurs des autres réseaux interurbains	5
Assistance sur des demandes ponctuelles	Consultation sur la mise en place de la vidéo surveillance (obligation, cahier des charges, intervenants)	Directeur SI, juristes	1
Assistance sur des demandes ponctuelles	Gestion approvisionnement carburant pendant la pénurie octobre	Approvisionnement, maintenance	2

## 17. Bilan de prestations réalisées pour des tiers

Au cours de l'année 2022, les prestations réalisées pour des tiers concernent principalement l'ESAT pour un montant de 28 461€ auxquelles nous pouvons rajouter des prestations diverses pour des collèges, lycées et mairies pour un montant total de 460€.

Une prestation a également été opérée pour la sous-préfecture dans le cadre d'un exercice de gestion de crise autour de la centrale nucléaire de Dampierre en Burly. Le 15 septembre, le réseau a ainsi déposé les élèves de l'école d'infirmière de Chalette sur Loing au Gymnase du Puiseaux puis les a ramenés à l'école à la fin de cet exercice.

Le réseau a également été sollicité pour une prestation de visites d'entreprises sur la zone d'activité d'Arboria avec l'APAM en juin 2022.

Par ailleurs, à la demande du département, les cars des lignes 12 et 27 n'ont pas pu franchir le pont franchissant le Loing sur la commune de Conflans à partir du 21 mars 2022.

En effet, à la suite d'un sondage sur la solidité de l'ouvrage, une limitation de tonnage à 3,5T sur l'édifice a été prise.

Ainsi, une navette avec un minibus a dû être déployée entre le bourg de Conflans et l'arrêt La vacherie situé sur la départementale 93. Cette prestation supplémentaire a été sous-traitée à l'entreprise Darbier qui effectuait déjà les trajets sur les lignes 12 et 27

**Destination : Navettes dans la Commune de CONFLANS SUR LOING (Rougerie – Bourg – La Vacherie)**

**5 jours par semaine – Du 21/03 au 06/07/2022**

Du Lundi au Vendredi :

**Aller :**

CONFLANS - Rougerie	07:14	07:55
CONFLANS - Bourg	07:16	07:57
CONFLANS - La vacherie	07:19	08:00
Correspondances	Ligne 12	Ligne 27
Bus AMELYS direction Montargis	07:19	08:00

**Retour :**

	Mer	Mer	L-M-J-V	L-M-J-V
Correspondances	Ligne 27	Ligne 12	Ligne 27	Ligne 12
Bus AMELYS en provenance de Montargis	13:00	13:39	17:30	18:39
CONFLANS - La vacherie	13:00	13:39	17:30	18:39
CONFLANS - Rougerie	13:02	13:41	17:32	18:41
CONFLANS - Bourg	13:03	13:49	17:33	18:41