

Rapport annuel du délégataire

année 2024

amelys

CONFIDENTIEL

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.

Keolis Montargis
16 rue de la Baraudière
45700 Villemandeur

SOMMAIRE

1. Rappel des caractéristiques du contrat	4
1.1. Présentation de Keolis Montargis	4
1.2. Nature du service délégué	4
1.3. Caractéristiques du contrat	5
2. Principaux évènements intervenus durant l'année	6
2.1. Les éléments clés	6
3. Principaux chiffres clés du service public délégué durant l'année 2024	7
3.1. Chiffres clés	7
3.2. Le suivi du TAD et du transport PMR par course détaillée	8
4. L'offre commerciale de transport	10
4.1. Présentation du réseau et de son maillage	10
4.2. Modifications de l'offre sur 2024	11
4.3. L'offre kilométrique du transport à la demande	13
4.4. Evolution des points d'arrêts	15
4.5. Offre kilométrique	15
4.6. Vitesse commerciale	16
4.7. Présentation des services non assurés	17
5. La fréquentation	21
5.1. Fréquentation globale	21
5.2. Fréquentation par titre de transport	22
5.3. Fréquentation sur les scolaires	24
6. Le parc de véhicules	26
6.1. Inventaire du parc	26
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
7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation	35
8. Le personnel	36
8.1. Organigramme	36
8.2. Répartition du personnel par catégorie	36
8.3. Bilan sur les situations de grève et négociations sociales	39
8.4. Bilan sur les actions de cohésion	39
8.5. Accidents du travail et absentéisme	41
8.6. Pyramide des âges et évolutions	43
8.7. L'insertion sociale	44
9. Les tarifs	45
9.1. Tarification	45
9.2. Analyse par type de titres	46

9.3.	Analyse par points de vente.....	47
9.4.	Fraude et taux de contrôle.....	49
10.	La politique commerciale, marketing et information des voyageurs.....	50
10.1.	Les actions commerciales.....	50
10.2.	L'information voyageurs.....	54
10.3.	Les problèmes de sécurité rencontrés.....	56
11.	Le respect des obligations de qualité de service.....	59
11.1.	La qualité de service.....	59
11.2.	Réclamations clients.....	60
12.	La démarche de développement durable.....	62
12.1.	Certification ISO 14001.....	62
12.2.	L'éco Conduite.....	62
12.3.	Rejets polluants.....	63
13.	Le programme annuel d'investissement.....	65
14.	Les comptes de la délégation Transport.....	66
14.1.	Comptes par poste comptable.....	66
14.2.	Participation de l'Autorité Délégante.....	68
14.3.	Principaux ratios financiers et économiques.....	69
15.	Méthode statistique employé et source de données.....	70
15.1.	Source et méthode d'évaluation des voyages.....	70
15.2.	Source et méthode d'évaluation des km commerciaux.....	70
15.3.	Source et méthode d'évaluation des recettes par titre.....	70
15.4.	Source et méthode données coûts pannes, entretien, vandalisme.....	70
16.	L'assistance du groupe à la filiale.....	71
16.1.	L'assistance sur des fonctions support.....	71
16.2.	L'assistance sur des sujets ponctuels.....	71
17.	Bilan de prestations réalisées pour des tiers.....	73

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 2024, 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 18
- 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)
- 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 et des mobilités douces
- 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 initiale 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 2024 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).
- L'option 2 Gratuité du transport Domicile Travail pour les abonnés SNCF Transilien à compter du 1er janvier 2023

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 pour les années suivantes à partir de 2022.

Un avenant 3 a été préparé sur l'année 2023 et a été soumis au conseil communautaire le 26 mars 2024 avec les éléments suivants :

- Les impacts de la crise COVID 19 pour l'année 2021,
- La levée de l'option 2 Gratuité du transport Domicile Travail pour les abonnés SNCF Transilien à compter du 1er janvier 2023
- Les modifications d'offre : La ligne 1 à Pont de Chinchon à compter de septembre 2022
- La modification du Programme Pluriannuel d'Investissements et de la redevance d'usage

En 2024, 2 avenants ont été élaborés et soumis au conseil communautaire du 18 décembre 2024.

L'avenant 4 qui avait pour objet :

- L'intégration de 50% des coûts de l'autostop MOBICOOP en lien avec le PETR
- L'arrêt du covoiturage scolaire C ma Bulle
- Le transport par car des scolaires depuis septembre 2022

L'avenant 5 qui avait pour objet la prolongation du contrat du 1er janvier au 31 mars 2025 afin de prendre en compte le calendrier de la procédure du nouveau contrat de de DSP qui ne pouvait être finalisée en date du 31 décembre.

2. Principaux évènements intervenus durant l'année

2.1. Les éléments clés

Sur l'année 2024, 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 de l'année 2024 auront été :

- La mise en place de la solution Flowbird pour les paiements CB à bord en mars
- Les travaux de chauffage urbain qui ont impacté le réseau avec la mise en place d'une quarantaine de déviations sur le réseau notamment sur l'été 2024
- La participation du réseau au concours du bus d'or
- L'incendie d'un bus le 12 juin au niveau de Perruchot
- Les jeux olympiques avec notamment des animations à l'occasion du passage de la flamme olympique dans l'agglomération le 10 juillet et la participation de conducteurs et conductrices du réseau au transport des athlètes sur l'été
- Des intrusions nocturnes répétées sur le dépôt en septembre
- L'arrivée d'un mini bus PMR en juillet et de 4 nouveaux bus en décembre
- La procédure de renouvellement et de négociation de la DSP 2025/2030

3. Principaux chiffres clés du service public délégué durant l'année 2024

3.1. Chiffres clés

Voici les chiffres-clés du réseau Amelys pour l'année 2024 :

Principaux chiffres clés	2024
Population du ressort territorial	62 517
Km annuels commerciaux	777 569
dt km commerciaux en propre	747 179
dt km commerciaux sous-traités	30 390
Km annuels commerciaux des lignes régulières	628 234
Km annuels commerciaux des lignes secondaires	94785
Km commerciaux TAD et PMR	54550
Voyages annuels	1 519 360
Nombre de scolaires transportés (abonnés Tam Tam + Yaka)	2881
Km commerciaux par habitant	12,44
Voyages par habitant	24,30
Voyages par km commercial	1,95
Nombre de véhicules au parc	35 + 3 cars
Effectifs en ETP	63,6
Dt conducteurs	47,9
Charges d'exploitation (selon exercice comptable)	5 669 946 €
Recettes tarifaires (selon exercice comptable)	869 668 €
Total des produits hors contribution de l'autorité délégante (selon exercice comptable)	1 058 561 €
Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante (selon exercice comptable)	4 834 120 €
Taux de couverture des charges par les recettes	18,0%
Coût au km commercial	7,58 €
Recette au km commercial	1,36 €
Contribution au km commercial	6,22 €
Recette tarifaire par voyage	0,70 €

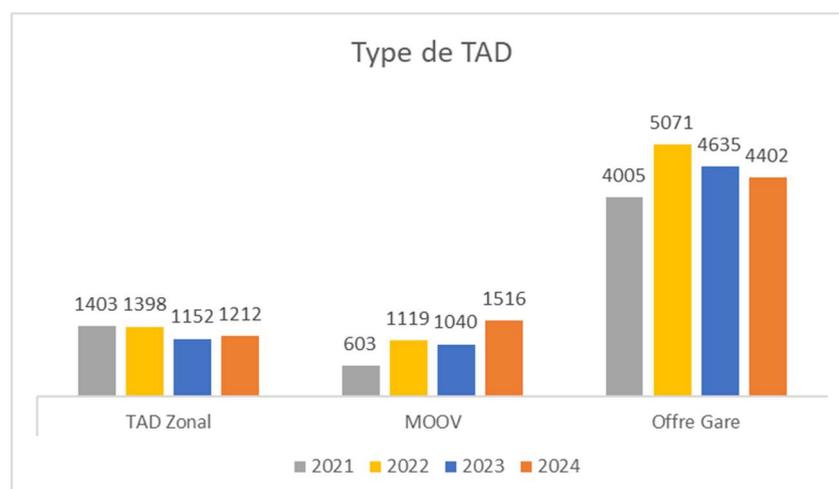
3.2. Le suivi du TAD et du transport PMR par course détaillée

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 2024, ce sont 7 065 courses qui ont été réalisées soit une croissance de 3.2% par rapport à l'année 2023.

			TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023	TOTAL 2024
TAD zonal	ZONE 1	Pannes / Corquilleroy	1037	597	463	495	513
	ZONE 2	Saint Maurice / Chevillon	211	121	193	237	162
	ZONE 3	<i>Ecarts d'Amilly</i>	297	251	201	142	147
		<i>Paucourt</i>	232	259	265	125	137
		Total Zone 3	529	510	466	275	287
	ZONE 4	<i>Lombreuil</i>	47	48	71	6	62
		<i>Vimory</i>	16	41	100	43	81
		<i>Conflans</i>	17	0	0	0	0
		<i>Solterre / Mormant</i>	60	43	76	47	84
		Total Zone 4	140	132	247	126	228
	Cimetière	Total SAD CIM	54	43	29	19	22
	Sous total TAD Zonal			1971	1403	1398	1152
Moov	MOOV	Total MOOV	687	603	1119	1040	1516
Offre gare	SAD Gare	Total GS	383	459	895	709	727
	Flexos	Total Flexos Gare	2639	3546	4176	3926	3675
	Sous total offre Gare			3022	4005	5071	4635
Offre week end horaires étendus	Flexo	Total Flexos Samedi soirée	10	0	1	0	0
	Dimanch	Total SAD Dimanche Ville / Liège	23	6	2	4	1
	Dimanch	Total SAD Dimanche Gare	22	14	10	17	3
	Sous total offre week end			55	20	13	21
Total			5796	6037	7600	6848	7065

Sur l'offre de TAD qui a été mise en place avec le nouveau réseau, la fréquentation reste principalement tirée par l'offre gare qui représente maintenant 58% des volumes sur les TAD.





Le TAD zonal est en croissance de 5.2%. Hormis la zone 2 (Saint Maurice/ Chevillon) toutes les zones sont en croissance avec notamment la zone 4 Lombreuil, Vimory, Conflans, Solterre, Mormant qui se développe de +81% par rapport à l'année dernière.

La fréquentation du TAD zonal est souvent liée à des clients réguliers et est sensible à des évolutions personnelles des besoins de mobilité (déménagement, rendez-vous médicaux).

Concernant l'utilisation du service de substitution pour les personnes à mobilité réduite, on peut noter une très forte croissance des courses par rapport à l'année dernière : +45.8% vs 2023. Globalement nous avons plus de nouveaux inscrits sur ce service qui pour certains ont une utilisation très régulière du service. Suite à des problèmes de comportements avec les agents et les autres clients et à de nombreuses non-présentations à des réservations, un client PMR a dû être radié du service après plusieurs avertissements et suspensions temporaires.

4. L'offre commerciale de transport

4.1. Présentation du réseau et de son maillage

Sur l'année 2024, le réseau Amelys a été structuré comme suit :

- 5 lignes régulières :
 - Ligne 1 : Bûges – Mirabeau – Hôpital / Lycée en Forêt- itinéraire modifié depuis 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

- 9 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 depuis septembre 2022
 - Ligne 14 : Chevillon sur Huillard – Villemandeur Sud - Collège Lucie Aubrac - itinéraire depuis de septembre 2022
 - Ligne 15 : St Maurice sur Fessard - Collège Lucie Aubrac - itinéraire modifié depuis 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 depuis septembre 2022

- 11 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 depuis septembre 2022
 - Ligne 25 : quartier d'Antibes – St Firmin – Collège Schuman
 - Ligne 26 : Prieuré – Nivelles – Amilly Centre – Collège Schuman - itinéraire modifié depuis 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

- 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) :
 - o Pannes – Corquilleroy
 - o Saint Maurice / Chevillon sur Huillard / Ecartis Villemandeur
 - o Ecartis d'Amilly / Paucourt
 - o Lombreuil / Vimory / Solterre/Mormant / Conflans
 - o 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.

- Un service de transport à la demande réservé aux personnes à mobilité réduite de l'agglomération Moov'Amelys, fonctionnant du lundi au samedi 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 Eté	
			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 2024

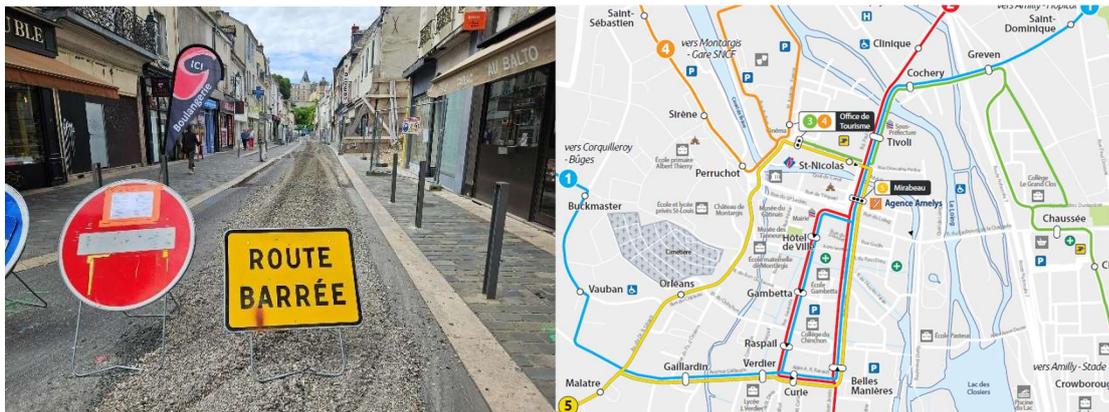
Lignes régulières

Durant l'année 2024, différentes adaptations ont été opérées sur le réseau notamment associées aux travaux du chauffage urbain.

Ce sont au total une quarantaine de déviations qui ont dû être mise en œuvre sur le réseau sur l'année 2024 pour des périodes plus ou moins longue.

Parmi les grandes phases de déviations nous pouvons noter :

- les travaux sur le secteur du gros moulin à Amilly qui ont nécessité la mise en place d'un terminus partiel de la ligne 5 avec des toilettes de chantier au niveau de Jean Villar
- les travaux de chauffage urbain réalisés du centre-ville jusqu'à Château blanc qui auront nécessité la mise en place d'une réorganisation complète de la desserte du centre-ville et la gestion des correspondances sur tout l'été et auront perturbés la ligne 1 sur une grande partie de l'année



Lignes secondaires et complémentaires zone sud-ouest

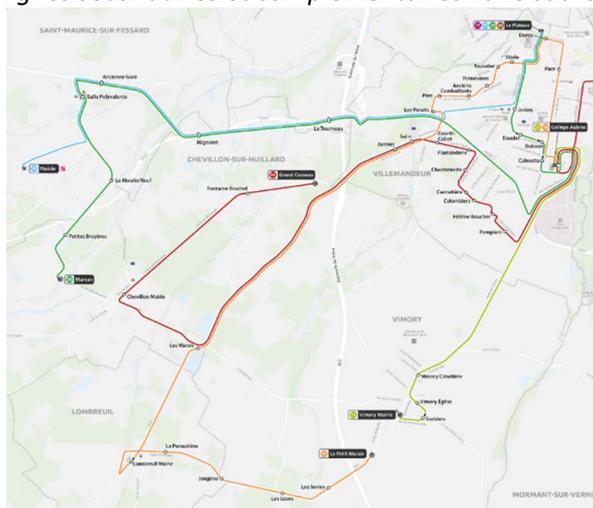
Les modifications apportées au réseau sur la zone sud-ouest à la rentrée de septembre 2022 ont été maintenues sur l'année 2024. Ces modifications ont fait l'objet de l'avenant 4 qui a été validé au conseil communautaire du 18 décembre 2024.

Pour rappel les modifications étaient 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 avec la création d'une nouvelle ligne 18.

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.

Plan du réseau sur les lignes secondaires et complémentaires zone sud-ouest (sur l'année 2024)



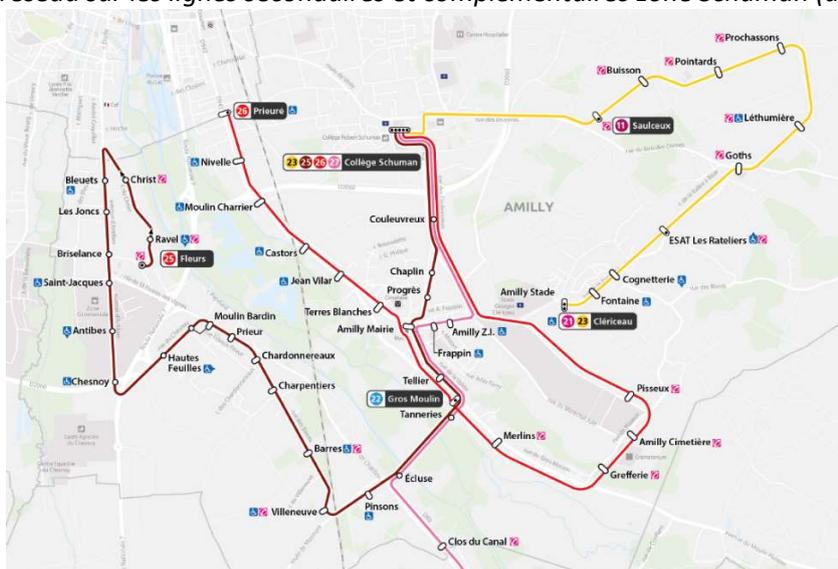
Lignes secondaires desservant l'établissement Schuman à Amilly

Les modifications apportées à la rentrée 2022 afin d'optimiser les moyens concernant la desserte de l'établissement Schuman ont également été conservées.

Pour rappel la ligne 24 avait été supprimée et 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.

Plan du réseau sur les lignes secondaires et complémentaires zone Schuman (année 2024)



Adaptation à la fréquentation sur les lignes desservant les établissements scolaires

La ligne 16 qui part de Pannes et qui dessert les principaux générateurs suivants : collège Eluard, Plateau puis LEF connaît un fort taux de remplissage. 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. Pour s'adapter à cette croissance et répondre aux réclamations la ligne 16 avait été renforcée dès la rentrée des vacances scolaires de la Toussaint 2022 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.

Cette séparation de la ligne 16 a été maintenue toute l'année 2024.

La ligne 33 au départ de Corquilleroy et à destination du Lancy a connu une forte fréquentation à la rentrée 2023. Cette forte fréquentation s'étant accompagnée de problèmes récurrents d'incivilités entre les élèves à bord des bus, des réunions avec les parents d'élèves et la principale de l'établissement ont été organisées. Afin de limiter les sujets de tensions dans les véhicules, Keolis a décidé de scinder cette ligne en 2 en complément d'actions de prévention menées avec les élèves. Ainsi à partir de mi-décembre 2023 et sur toute l'année 2024 cette ligne s'est décomposée comme suit :

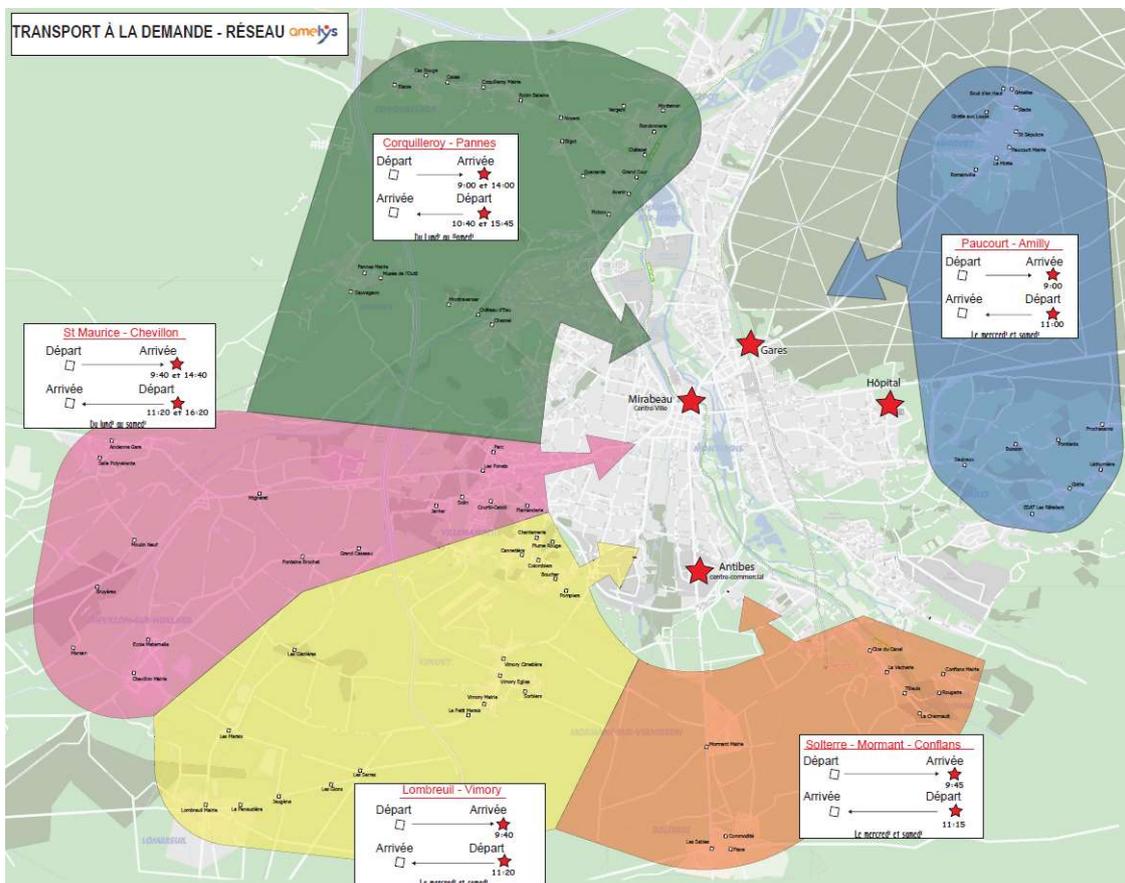
- Ligne 33 A : première partie de la ligne de Blaise à Bigot
- Ligne 33 B : seconde partie de la ligne de Quenarde à Lancy

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 - Conflans	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 réseau Amelys compte 280 arrêts identifiés par 536 points d'arrêts.

Parmi ces points d'arrêts on dénombre :

- 427 points d'arrêts identifiés par des poteaux seuls
- 32 points d'arrêts identifiés par des poteaux et des abris
- 82 points d'arrêts identifiés par des abribus

En 2024, 24 poteaux ont réimplanté à l'automne afin de compléter le réseau avec des poteaux de descente, de remettre en place des poteaux à la suite de travaux de voirie, de matérialiser de nouveaux arrêts ou des arrêts déplacés pour plus de sécurité.

- 3 sur Montargis : Centre des impôts, Mainguet, Marina
- 5 sur Amilly : Pointards, Pisseux, Amilly Cimetière, Clos du Canal, Progrès
- 3 sur Villemandeur : Plantes, Solin, Paré
- 3 sur Vimory : Les Gions, Le Petit Marais, Vimory Eglise
- 1 sur Pannes : Musée de la Ruche
- 3 sur Mormant sur Vernisson : Brossaquin A, Brossaquin R, Mormant mairie
- 1 sur Lombreuil : La Penautière
- 1 sur Corquilleroy : Blaise
- 4 sur Chevillon sur Huillard : Grand Casseau, Les Marais A, Les Marais R, Migneret

4.5. Offre kilométrique

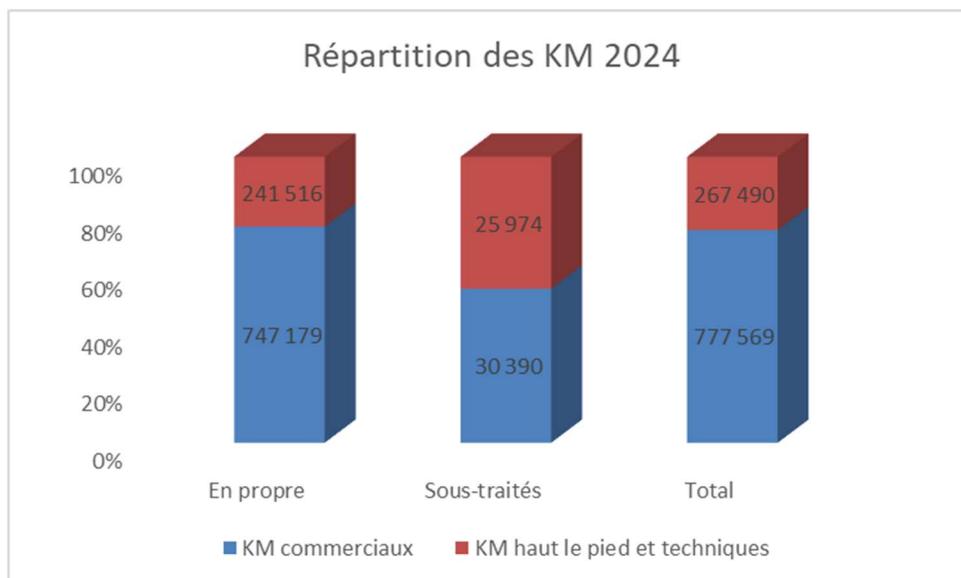
En 2024, le total des kilomètres parcourus par les véhicules du réseau Amelys (kilomètres réalisés en propre et par les sous-traitants) s'élève à 1 045 059 kilomètres, dont 988 695 km par Keolis Montargis et 56 364 km par les sous-traitants.

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

KM commerciaux	2024		
	En propre	Sous-traités	Totaux
Lignes Régulières	612 501	-	612 501
Navette Centre-Ville	15 732	-	15 732
Lignes Complémentaire	32 277	12 959	45 236
Lignes Secondaires	32 215	17 334	49 549
TAD	50 325	97	50 422
Spécial	4 128	-	4 128
Total	747 179	30 390	777 569

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	2024 contrat			2024 réel		
	En propre	Sous-traités	Total	En propre	Sous-traités	Total
KM commerciaux	782 834	40 139	822 973	747 179	30 390	777 569
KM haut le pied et tech	265 215	23 437	288 652	241 516	25 974	267 490
KM totaux	1 048 050	63 576	1 111 626	988 695	56 364	1 045 059



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 2024, les lignes régulières du réseau Amelys ont atteint les vitesses commerciales moyennes suivantes :

2024	Vitesse commerciale	Kilomètres commerciaux	Poids de la ligne
Ligne 1	15,7	198 879	31,7%
Ligne 2	15,8	197 674	31,5%
Ligne 3	19,4	57 236	9,1%
Ligne 4	17,9	80 152	12,8%
Ligne 5	21,6	78 559	12,5%
Navette Coralys	12,1	15 732	2,5%

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 des vitesses commerciales plus faibles.

L'augmentation des difficultés de circulation dans le cœur de ville notamment associées aux différentes périodes de travaux ont impacté fortement la ligne 1 qui a été beaucoup déviée sur l'année 2024. Ainsi la ligne 1 qui affichait une vitesse de 16,5 en 2023 a tourné avec une vitesse réduite de 15,7 en 2024.

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 tout comme la ligne 4.

La ligne régulière 3 a une vitesse commerciale plus élevée en raison d'un itinéraire plus « roulant » ainsi qu'un nombre de montées moindre sur les arrêts.

Enfin la ligne régulière 5 a une vitesse commerciale plus élevée, du fait de son tracé empruntant un itinéraire périphérique et de sa fréquentation. Ces différents éléments favorisent une meilleure vitesse commerciale.

La vitesse commerciale de la navette Coralys passe à 12.1 km/h. Cette 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.

Sur l'année 2024 ces vitesses moyennes ont été soumises à différentes variations compte tenu des différentes étapes des travaux de chauffage urbains qui ont impactés les itinéraires et engendrés des difficultés de circulation.

4.7. Présentation des services non assurés

Au total, sur l'année, l'offre commerciale est constituée de 69 857 courses commerciales. Parmi ces courses certaines n'ont pu être assurées.

Vous trouverez ci-dessous mois par mois pour l'année 2024, la liste des services non réalisés, partiellement ou totalement, ainsi que les causes associées par rapport aux services commerciaux annoncés :

JANVIER 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
du 6 nov au 9 mars 2024, la ligne 5 fait son terminus à Gros- Moulin				
2	2	6h52/7h13	Portion Kléber/Antibes non fait	Accident
5	2 / Antibes	9h19/9h36	Nevers / Antibes	Panne véhicule
5	2 / La Chapelle	9h48/10h03	Antibes /De Gaulle	Panne véhicule
8	4 / Gare	18h00	Hutchinson/gare	VL en panne
9	4 / Mirabeau	14h50/15h24	Gare /mirabeau	Panne véhicule
12	Réseau	10h/11h20	Loing	Travaux
12	4 / Gare	16h50	St Saens /Pontonnerie	Accident
13	réseau	11h00/11h30	Loing/Mirabeau	Manifestation
18	2 / Antibes	17h14	Hangar / Hugo	Intervention pompiers
18	2 / La Chapelle	17h10	Hangar/Cepoy	Intervention pompiers
20	Réseau	10h30/11h50	Centre ville	Manifestation
26	4 / Mirabeau	8h28	Vésines/gare	Accident
29	1/2/5	9h50/11h	Eiffel à loing	Travaux
31	Coralys	18h00	Course entiere	Panne véhicule

FEVRIER 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
2	Coralys	15h30 à 19h30	Courses entieres	Panne véhicule
3	Coralys	10h/19h30	Courses entieres	Panne véhicule
8	Coralys	14h00/19h30	Courses entieres	Panne véhicule
12/23	1		Déviatiion de Vauban à Delattre	Travaux
21	Coralys	17h30/19h30	Courses entieres	Conducteur absent
24	Réseau	15h30/16h00	Centre ville	Manifestation
26 au	1/2/3/5		Rue Gambetta fermée	Travaux

MARS 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
1	1 / Hôpital	16h13	Espace multi service/ hôpital	Panne véhicule
4	Réseau	Tout le réseau dévié sur secteur Cepoy/ Chalette/ Centre ville		Course Paris-Nice
5	1	13h30/17h25	EMS à Buckmaster	Travaux
6	1 / Hôpital	16h25	EMS à Vauban	Intervention Police
7	4 / Mirabeau	16h15	Vésines/ Mirabeau	Panne véhicule
8	réseau	10h45/12h05	centre ville	Manifestation
11	2 / Antibes	6h02/7h50	Combes/ la garenne	Passage à niveau fermé
11	2 / La Chapelle	18h10	Chesnoy	erreur conducteur
19	réseau	10h45/12h05	centre ville	Manifestation
19	4 / Mirabeau	17h31	St SAENS	Intervention Police
21	3 / Mirabeau	16h30	Chaussée 2	Intervention Police
22	Coralys	14h00/19h30	Courses entieres	Conducteur absent
22	2 / Antibes	7h44	Kléber /Antibes	Panne véhicule
22	1 / Bûges	8h36/9h21	Hopital/ Buges	Accident
22	2 / La Chapelle	14h16/14h58	Antibes/Cepoy	Panne véhicule
25	2 / Antibes	6h47/6h51	Chapelle/Château	Panne véhicule

AVRIL 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
2	2	16h00/16h13	Combes/Cepoy	Passage à niveau fermé
2	2	16h17/17h09	Cepoy/Antibes	Passage à niveau fermé
9	1 / Bûges	7h30/7h56	Tivoli/Buges	Malaise dans le bus
10	2 / Antibes	9h00/9h36	Fonderie/Antibes	Bloqué par voiture
12	2 / Antibes	15h57/16h15	Antibes /Gare	Accident
30	Coralys	16h43/19h30	Coralys	Panne véhicule

MAI 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
10	1	8h30/14h30	EMS/DELATTRE	Incendie
10	2 / Antibes	15h15/15h47	Lancy/Antibes	Panne véhicule
13	1/2/3/5	8h00/12h00	Rue laforge fermée	Travaux
14	Coralys	16H30/19H35	Course entiere	Conducteur absent
17	4 / Mirabeau	10h40/10h54	Jaillon à Mirabeau	VL mal garé rue Jaillon
23	1 / Bûges	17H08/17H18	Bûges/Château Blanc	Panne véhicule
23	Coralys	16H30/19H35	Course entiere	Conducteur absent
30	1 / Bûges	7H46/8H33	Course entiere	Malaise dans le bus

JUIN 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
3	2 / Antibes	16h41/17h13	Fonderie/Antibes	Panne véhicule
21	4 / Gare	8h00/8h42	Course entiere	Panne véhicule
21	Coralys	15h30/19h35	Course entiere	Conducteur absent
24	2 / La Chapelle	15H25/15H48	Mirabeau/Cepoy	Camion rue du loing
25	Coralys	15h50/19h35	Course entiere	Conducteur absent

JUILLET 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
juillet /7 sept : delattre à pontonnerie L1. Girodet L3				
Juillet et Août		1-2-3-5	Belles manieres à Loing	Travaux
8 au 19	2		Brégaudiere	Travaux
4 au 5	1		Viroy	Travaux
3	1 / Bûges	18h30	Mirabeau/Bûges	Panne véhicule
8	5 / Mirabeau	15h40	Hôpital /Frappin	Panne véhicule
8	4	17h20	Château blanc/Mirabeau	Panne véhicule
9	2 / Antibes	7h01 à 7h44	Cepoy / Antibes	Conducteur absent
9	3	17h30/18h00	Nivelle/ Terres Blanches	Accident
10	Réseau	9h00/13h00	Déviation Centre ville	Flamme Olympique
16	2 / La Chapelle	12h06	Mirabeau/La Chapelle	Camion mal stationné
19	Coralys	18h50/19h35	Arrêt Marina	VL mal stationné
25	3/ Amilly Stade	16h15	Frappin	Travaux

AOÛT 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
2	1 / Hôpital	8h29/9h11	Buges/Hôpital	Panne véhicule
8	Coralys	16h30/19h30	Courses entieres	Conducteur absent
12	Réseau	15h00 /17h00	arrêt complet	Canicule : sécurité
13	Coralys	16h30/19h30	Courses entieres	Conducteur absent
26 au 28	5		Tellier	Travaux

SEPTEMBRE 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
10	2	18h00	monp/verlai/painleve/non deservie	Caillassage
14	4 / Gare	08h28	Arrago/Gare	Accident
16	1 / Hôpital	16h26/16h55	Currie /Hôpital	Accident
17	1 / Bûges	12h06/12h54	Hôpital/ Bûges	Panne
17	1 / Bûges	15h56/16h44	Hôpital/ Bûges	Accident
19	Coralys	18h00/19h30		Conducteur absent
20	Coralys	16h00/19h30		Conducteur absent
du 21 au	4		St Saens	Travaux

OCTOBRE 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
5	3/ Amilly Stade	11h30	Nivelle/ Terres Blanches	Pompiers
12	2 / La Chapelle	12h45	Châlette mairie	Manifestation
12	1/2/3/4/5	14h00	Mirabeau église	Intervention pompiers
12	2	18h00	Château-la chapelle	Course
15	1 / Bûges	9h40	EMS- Bûges	Panne
16	1/2/3/5	10h00 /11h00	Loing	Travaux
17	1 / Bûges	15h56	Hôpital /Tivoli	Accident
18	2 / Antibes	7h07/7h28	Kléber /Antibes	Voiture mal garée
18	2 / La Chapelle	7h09/7h29	Kléber / Cepoy	Voiture mal garée
23	3/ Amilly Stade	19h30	CPAM/Terre blanche	Passage niveau fermé



NOVEMBRE 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
12 au	1//4		Pontonnerie/St Saens	Travaux
5	1/2/5	10h00/11h40	Belles manieres/ loing	Intervention pompiers
7	1/2/5	16h00/17h40	Gaillardin/loing	Fuite de gaz
8	1 / Hôpital	11h40	buges/hôpital	Bloqué par un camion
13	2 / La Chapelle	13h53/14h07	Antibes/loing	Panne
18	2 / Antibes	14h35	Cepoy /Brégaudière	Bloqué par un camion
19	5	14h45	Mermoz /Plantes	Travaux
21	Réseau	18h50	Arrêt	Neige : réseau impraticable
22	Réseau		Remise en route progressive du réseau	Neige Verglas
23	1 / Hôpital	8h33/9h00	Bûges /Mirabeau	Panne
25	5		Calmette / Vernisson	Travaux
30	2 / Antibes	7h00/7h38	Cepoy Lancy	Panne

DECEMBRE 2024				
Jour	Ligne/ Direction	Course	Section impactée	Raison
3	4 / Gare	13h55	Hutchinson- mairie de Châlette	Accident
4	1 / Hôpital - 4	15h00/ 16h00	Pont de lima	Travaux
6	5 / Mirabeau	6h39/6h58	Course entière	Accident
6	/ Villemandeur Z	7h05	Course entière	Accident
9	2 / La Chapelle	15h56	Antibes cepoy	Intervention pompiers
9	2 / Antibes		La chapelle LANCY	Intervention pompiers
19	Coralys	14h00/19h00		Conducteur absent
21	Réseau	16h30	Déviations générales	Feu d'artifice
30	4	14h00/19h00	Sirène	Intervention pompiers

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.

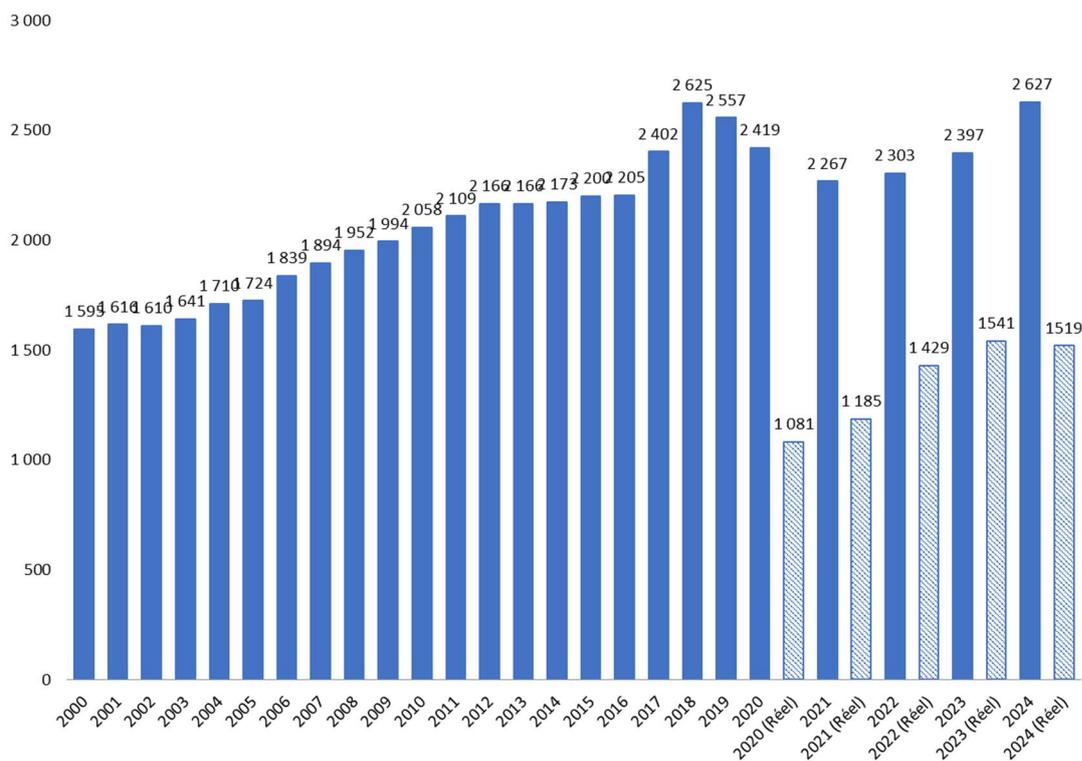
Avec la mise en place du nouveau système de billettique fin 2019, les fréquentations observées correspondent à la réalité des titres validés.

Sur 2024 un nouveau système de validation par carte bleu a été intégré et les validations 2024 agrègent bien les données de la billettique Actoll et les données de validation CB du système Flowbird.

Au final sur l'année 2024 la fréquentation a atteint 1 519 360 soit une baisse de 1.5% par rapport à 2023. Cette légère baisse s'explique par des nombreux travaux qui ont impacté le réseau sur l'année et par la non-comptabilisation des enfants de -4 ans qui sont passés d'un système de validation obligatoire à la présentation d'une carte sans validation aux conducteurs pour limiter les phénomènes de fraude et d'usurpation des titres gratuits Baby.

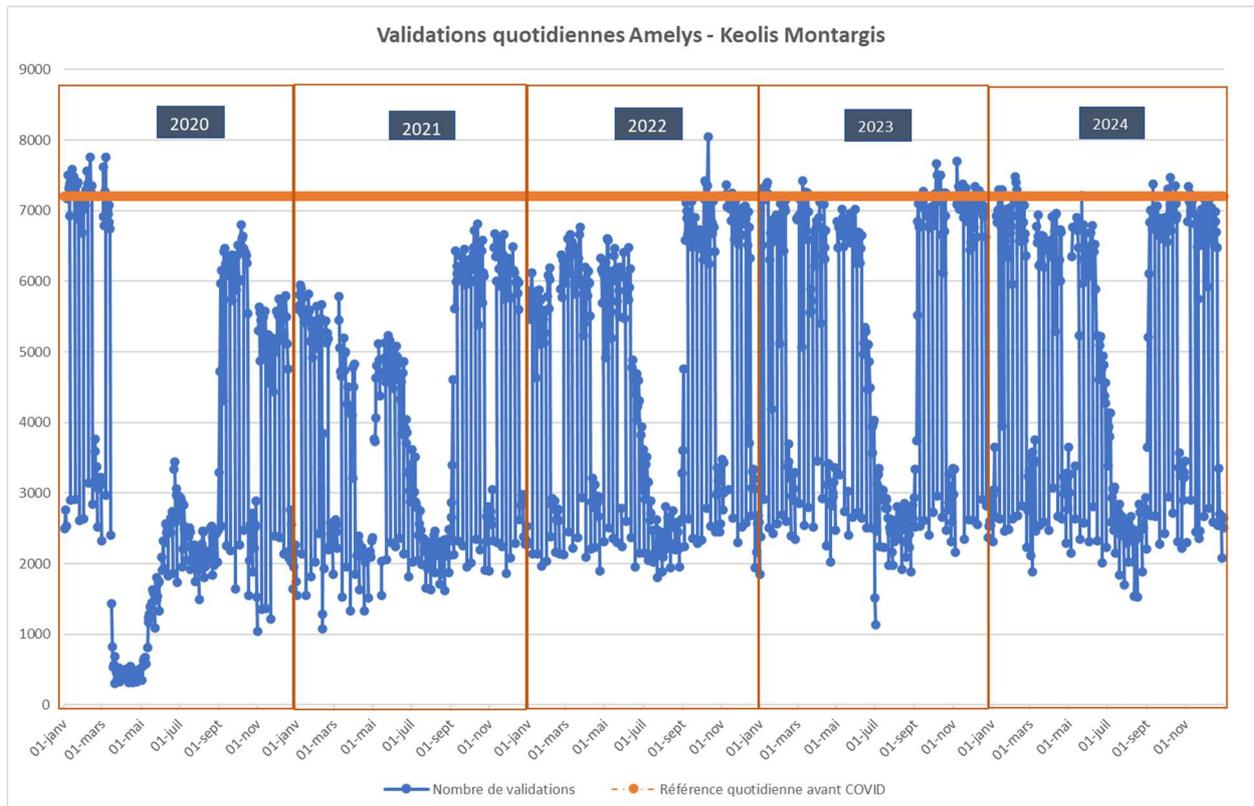
Afin de pouvoir mieux comparer l'évolution des fréquentations, les voyages depuis 2020 ont été calculés selon la méthode d'application des coefficients de mobilité ainsi que selon les validations réelles constatées sur les valideurs. Le décompte des voyages selon la seconde méthode se retrouvent minorées (notamment en cas de mauvais fonctionnement du valideur, non prise en compte des utilisateurs qui ne valident pas leur titre de transport, non comptabilisation sur toute l'année 2024 des babys.)

Voyages annuels réseau Amelys depuis 2000



Le graphique ci-dessous représente les validations quotidiennes du réseau selon les données de la billetterie.

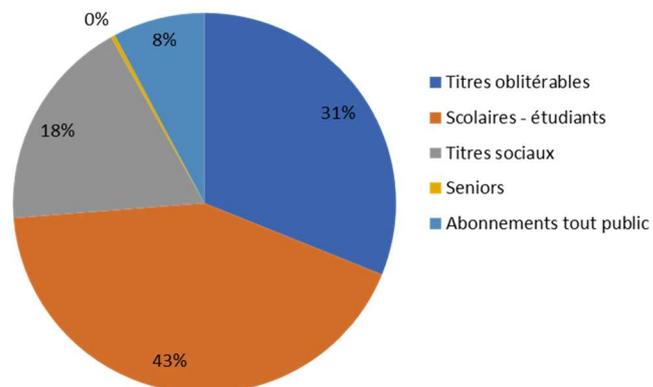
Sur l'année 2024, les niveaux de validation quotidienne est à un niveau plus bas qu'en 2023 principalement sur les mois d'été qui ont été des mois de grands travaux perturbant le réseau.



5.2. Fréquentation par titre de transport

Voici la répartition des voyages par titre pour l'année 2024 sous forme graphique :

Répartition des voyages par titre (2024)



Après une forte croissance des validations des scolaires ces dernières années, on constate un ralentissement des voyages sur les scolaires, qui restent malgré tout, les plus forts utilisateurs du réseau avec un poids de 41.1%.

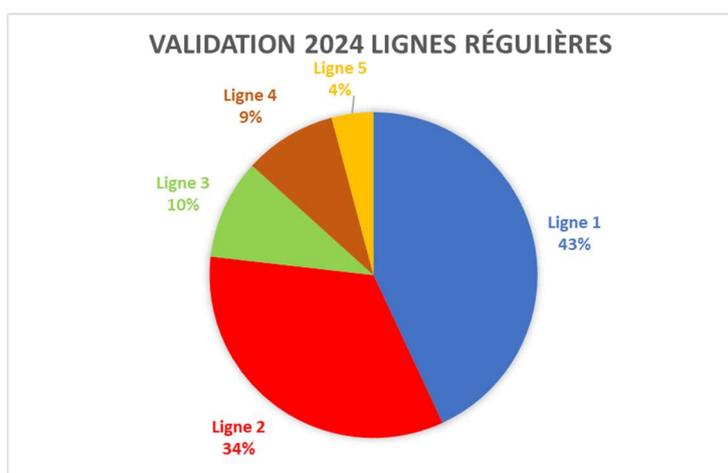
On peut remarquer sur 2024 une belle croissance de 10.8% des voyages sur les abonnements tout public qui correspondent principalement à la cible des actifs.

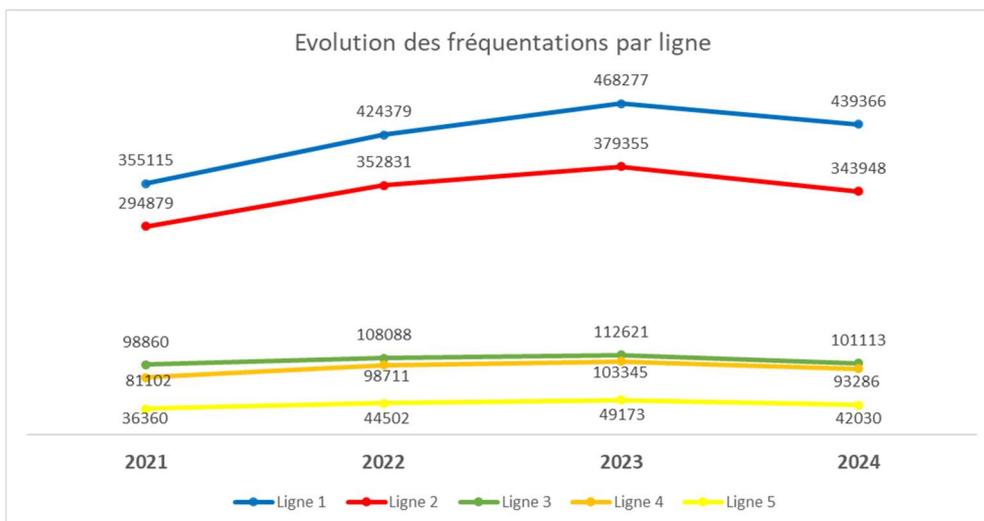
Répartition des voyages par titre	2020		2021		2022		2023		2024		variation vs 2023
	voyages	poids									
Titres oblitérables	284 962	26,4%	332 418	28,0%	419 021	29,3%	456 326	29,6%	456 558	30,1%	0,1%
Scolaires - étudiants	409 992	37,9%	481 165	40,6%	602 430	42,1%	663 427	43,0%	625 089	41,1%	-5,8%
Titres sociaux	184 573	17,1%	212 493	17,9%	240 079	16,8%	249 915	16,2%	265 983	17,5%	6,4%
Seniors	5 047	0,5%	4 409	0,4%	5 822	0,4%	5 983	0,4%	5 316	0,3%	-11,1%
Abonnements tout public	80 152	7,4%	70 713	6,0%	89 621	6,3%	102 719	6,7%	113 842	7,5%	10,8%
Services spéciaux	22 140	2,0%	27 565	2,3%	28 819	2,0%	28 757	1,9%	23 127	1,5%	-19,6%
Groupes	570	0,1%	348	0,0%	647	0,0%	807	0,1%	724	0,0%	-10,3%
Navette Coralys	16 125	1,5%	16 945	1,4%	16 182	1,1%	12 890	0,8%	18 311	1,2%	42,1%
Autres	77 291	7,2%	39 116	3,3%	26 658	1,9%	20 941	1,4%	10 306	0,7%	
Total	1 080 852	100%	1 185 172	100%	1 429 279	100%	1 541 765	100%	1 519 256	100%	-1,5%

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 toujours principalement les lignes 1 et 2 du réseau qui concentrent le plus de fréquentations même si la ligne 1 a baissé en 2024. Cette ligne aura été de loin la plus perturbée par les différents travaux qui se sont cumulés tout au long de l'année sur son trajet (centre-ville, pontonnerie). Ces 2 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 2881 élèves en 2024.

Ventes rentrée	TOTAL Tam Tam	Total YAKA annuel	Yaka mensuel	Total général
2021	1137	984	248	2369
2022	1027	1120	340	2487
2023	1205	1161	445	2811
2024	1337	1168	376	2881
	-9,67%	13,82%	37,10%	4,98%

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 le tableau suivant.

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.

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

Lignes complémentaires et secondaires	Horaire départ	Capacité véhicule	Charge maximale estimée au moment du contrat	Taux de remplissage estimé	Abonnés TAM TAM 2024-2025 (d'après BDD clients)	Abonnés YAKA 2024-2025 (d'après BDD clients)	Total abonnés total	Charge moyenne 2024-2025	Taux de remplissage moyen (d'après validations)
10 : Paucourt - LEF - Mirabeau	07:17	110	16	15%	8	4	12	3,0	3%
11 : Ecarts et bourg d'Amilly - Plateau	07:10	110	115	105%	26	53	79	47,9	44%
12 : Mormant - Solterre - Conflans - LEF	07:07	60	66	110%	25	10	35	28,2	47%
13 : Vimory - Aubrac	07:17	110	77	70%	63	1	64	38,6	35%
14 : Chevillon - Villemandeur Sud - Aubrac	07:10	56	100	179%	118	7	125	79,8	142%
15 : St Maurice - Plateau	07:28	60	61	102%	50	6	56	30,9	51%
16 : Pannes - Eluard - Plateau - LEF	07:27	110	103	94%	78	42	120	141,0	128%
17 : Corquilleroy - Vésines - Plateau - Verdier	07:21	110	95	86%	25	27	52	26,8	24%
18 : Lombreuil - Le Plateau - Aubrac	07:11	56			60	6	66	46,9	84%
20 : Paucourt - LEF - Grand Clos	07:43	60	45	75%	40	0	40	0,0	0%
21 : Ecarts d'Amilly - LEF	07:31	110	76	69%	42	23	65	40,8	37%
22 : Gros Moulin - Amilly Centre - LEF	07:28	110	94	85%	35	30	65	57,4	52%
23 : Ecarts d'Amilly - Schuman	08:00	110	85	77%	87	14	101	53,0	48%
25 : Antibes - St Firmin - Schuman	07:43	110	86	78%	117	10	127	63,0	57%
26 : Prieuré - Amilly Gros Moulin - Schuman	08:03	110	93	85%	67	24	91	59,7	54%
27 : Solterre - Mormant - Conflans - Schuman	07:40	60	42	70%	71	3	74	53,0	88%
30 : Chevillon Marsan - Saint-Maurice - Aubrac -	07:27	60	58	97%	84	4	88	65,8	110%
32 : Vésines - Eluard	07:45	110	96	87%	48	38	86	50,0	45%
33 : Corquilleroy - Lancy	07:43	110	104	95%	129	47	176	73,7	67%
34 : Cepoy - Lancy - Châlette Bourg - Plateau	07:20	110	100	91%	18	31	49	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 simultanée 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 et la ligne a été dédoublée en 2 services.

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 2024 :

N° Véh	Type Véhicule	1ère mise en circulation	Nb de places assises	Nb de places assises + Debout	kms au compteur au 31/12/2023	km 2024	kms au compteur au 31/12/2024	conso aux 100 kms sur 2024	Norme environnementale	Age du parc 2024
Age Moyen										11,47
1 PMR	Crafter (minicar)	01/04/2009	6 +1	7	275 096	2 932	278 028	12,1	euro 4	15,75
3	Master (PMR)	15/07/2024	9+1	10		9 805	9 805	10,9	euro 6	0,46
6	City 21 (minibus)	01/11/2012	10 + 1	20	115 543	3 404	118 947	14,9	euro 5	12,24
7	Jumper (minibus)	09/12/2004	11 + 1	16	258 933	168	259 101	17,1	euro 3	20,06
8	City 21 (minibus)	26/08/2015	10 + 1	20	200 711	11 058	211 769	12,9	euro 6	9,35
9	City 23 (minibus)	05/11/2019	10 + 1	22	172 146	27 324	199 470	14,4	euro 6	5,16
46	Agora 12m	28/05/2003	26 + 1	113	484 396	7 302	491 698	41,5	euro 3	21,59
47	Agora 12m	07/04/2004	26 + 1	113	486 483	5 768	492 251	39,2	euro 3	20,73
48	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	529 747	10 104	539 851	36,9	euro 3	19,35
49	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	574 215	15 979	590 194	34,1	euro 3	19,35
51	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	615 818	19 217	635 035	37,3	euro 3	19,35
52	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	648 330	19 676	668 006	33,9	euro 3	19,35
53	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	671 777	15 762	687 539	37,3	euro 3	19,35
54	Citelis 12m	25/08/2005	26 + 1	110	672 054	18 544	690 598	39,0	euro 3	19,35
55	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	670 267	26 311	696 578	34,1	euro 4	17,03
56	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	696 022	32 181	728 203	36,1	euro 4	17,03
57	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	717 528	33 526	751 054	35,9	euro 4	17,03
58	Citelis 12m	21/12/2007	26 + 1	110	713 486	34 509	747 995	35,7	euro 4	17,03
59	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	642 071	33 509	675 580	37,5	euro 5	16,03
64	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	663 927	14 570	678 497	36,6	euro 5	16,03
62	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	655 521	32 585	688 106	38,2	euro 5	16,03
63	Citelis 12m	22/12/2008	26 + 1	110	655 406	37 782	693 188	37,4	euro 5	16,03
64	Citelis 12m	08/04/2010	26 + 1	110	638 516	31 337	669 853	36,4	euro 5	14,73
65	Citelis 12m	08/04/2010	26 + 1	110	655 334	35 343	690 677	35,6	euro 5	14,73
66	Citelis 12m	08/04/2010	26 + 1	110	645 529	38 097	683 626	35,2	euro 5	14,73
67	Citelis 12m	15/08/2012	26 + 1	105	537 783	35 201	572 984	36,7	euro 6	12,31
68	Urbanway 12m	13/10/2015	25 + 1	105	366 453	36 722	403 175	34,2	euro 6	9,22
69	Urbanway 12m	13/10/2015	25 + 1	105	345 677	38 817	384 494	35,1	euro 6	9,22
71	Urbanway 12m	28/12/2017	23 + 1	106	275 467	34 048	309 515	36,5	euro 6	7,01
72	Urbanway 12m	21/11/2018	23 + 1	106	230 529	39 791	270 320	37,2	euro 6	6,11
73	Urbanway 12m	23/09/2021	23 + 1	106	103 124	40 538	143 662	35,3	euro 6	3,27
74	Urbanway 12m	23/09/2021	23 + 1	106	92 572	46 830	139 402	35,9	euro 6	3,27
75	Urbanway 12m	17/06/2022	23 + 1	106	68 427	40 744	109 171	36,68	euro 6	2,54
76	Urbanway 12m	17/06/2022	23 + 1	106	68 964	44 734	113 698	36,77	euro 6	2,54
77	Urbanway 12m	20/07/2022	23 + 1	106	62 213	49 131	111 344	35,70	euro 6	2,45
78	Urbanway 12m	20/07/2022	23 + 1	106	66 223	46 849	113 072	37,19	euro 6	2,45
79	Urbanway 12m	21/11/2024	23 + 1	106		1 082	1 082	30,68	euro 6	0,11
81	Urbanway 12m	21/11/2024	23 + 1	106		2 582	2 582	34,88	euro 6	0,11
82	Urbanway 12m	21/11/2024	23 + 1	106		659	659	25,49	euro 6	0,11
83	Urbanway 12m	25/11/2024	23 + 1	106		2 303	2 303	35,11	euro 6	0,10
101	Crossway 12.80m	15/05/2009	59 + 1	60	431 630	8 947	440 577	35,79	euro 4	15,63
102	Crossway 12.80m	21/07/2009	59 + 1	60	454 144	12 963	467 107	33,10	euro 5	15,44
103	Crossway 12.80m	03/11/2009	59 + 1	60	275 970	10 837	286 807	30,23	euro 5	15,16

Au cours de l'année 2024, plusieurs changements sont intervenus sur le parc avec plusieurs entrées de véhicules commandés en fin 2023.

En effet 1 minibus PMR commandé en 2023 a été livré à l'été 2024.

De même 4 bus standards (2 concernant des commandes de 2023 et 2 de 2024) ont été reçus en décembre 2024.

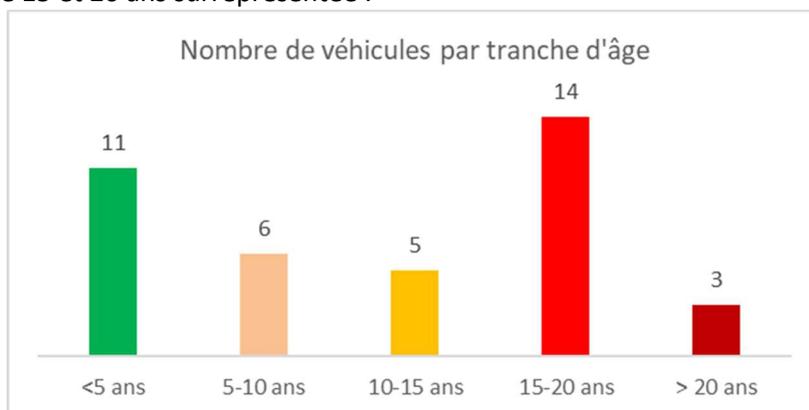


Inauguration de 4 Urbanway place Mirabeau en décembre 2024

Plusieurs véhicules sont eux sortis du parc en 2024 ou en attente de cession dont un véhicule donné aux pompiers pour leur permettre de réaliser des exercices d'évacuation et de désincarcération sur des grands gabarits.

Le parc poursuit son rajeunissement avec un âge moyen du parc à 11.5 ans en 2024.

Derrière cette moyenne on trouve néanmoins une situation très hétérogène du parc avec une tranche de véhicule entre 15 et 20 ans surreprésentée :



16 véhicules ont plus de 600 000 km.

Afin de mieux homogénéiser le parc, non pas sur l'âge mais sur le kilométrage, un changement d'affectation des véhicules par service à effectuer a été mis en place depuis septembre 2024. Ce travail étroit de collaboration entre la maintenance et l'exploitation a pour objectif de limiter les véhicules qui dépassent 40 000km par an.

En 2024, le parc a perdu un véhicule Citelis le numéro 61 lors d'un incendie déclenché le 12 juin par un court-circuit. Ce véhicule était âgé de 16 ans et avait 663 927 km au compteur. C'était un véhicule qui était prévu de rester encore plusieurs années dans le parc.

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

Sur ces 3 cars, 2 sont exploités quotidiennement et le 3^{ème} 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. 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 2024 à la suite d'événements survenus avec les véhicules du parc Amelys :

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
2024	2	2	2	2	3	3	5	1	6	4	1	4	35
2023	4	5	7	0	3	3	4	2	4	3	7	4	46
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

Le nombre d'accidents en 2024 continue de connaître une forte baisse après 2 années élevées en accidentologie en 2022 et 2021.

En prenant en compte les constats et les incidents, le réseau Amelys a enregistré en moyenne un sinistre tous les 28 250 kilomètres parcourus par l'ensemble des véhicules en propre (contre tous les 16 762 kilomètres en 2022).

On peut regretter en 2024 des accidents liés à des incivilités routières avec des refus de priorité sur les bus et des comportements totalement inappropriés des automobilistes lors de ces accidents : comportements extrêmement agressifs sur le personnel et les équipes sur place avec des conducteurs qui refusent leur responsabilité, délit de fuite, abandon du véhicule accidenté sur place...

Malgré une baisse significative du nombre d'accidents en 2024, les coûts des accidents et incidents relevés sur le réseau Amelys au cours de l'année 2024 sont en nette augmentation avec notamment des coûts de travaux extérieurs très élevés. Ces coûts sont notamment associés à un gros sinistre qui a eu lieu fin 2023 où un véhicule léger a grillé un feu à un carrefour et est rentré violemment dans le bus. Sur le bus de nombreux travaux extérieurs ont dû être réalisés suite à ce choc (avant, porte).

Année	Nombre d'accidents	Main d'œuvre	Pièces	Travaux extérieurs	Total
2024	35	0 €	18 567 €	84 911 €	103 478 €
2023	46	2 702 €	20 444 €	35 269 €	58 414 €
2022	60	3 647 €	7 282 €	26 769 €	37 698 €
2021	61	3 738 €	15 395 €	47 106 €	66 239 €

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.

Les managers de proximité sont formés 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

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.

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

- 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 2024 :

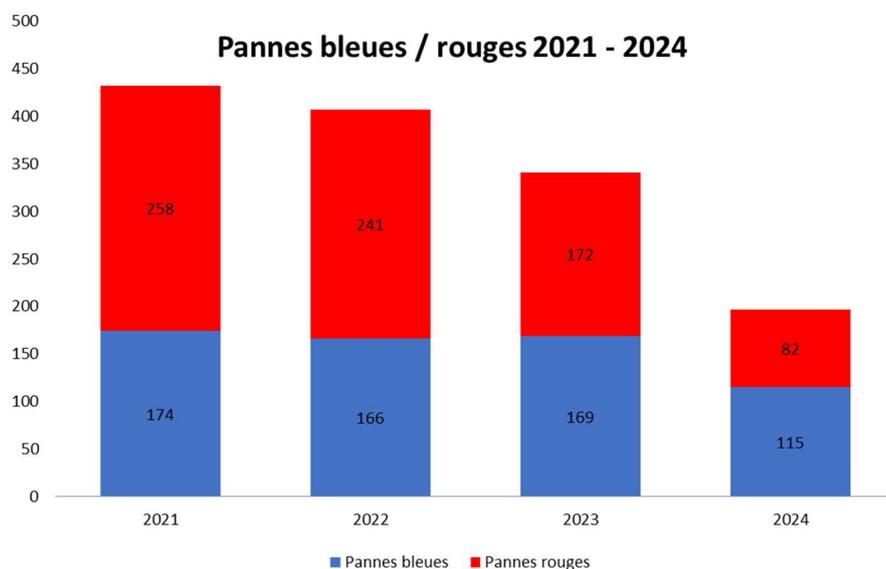
Mois	Pannes bleues	Pannes rouges	Total
Janvier	29	7	36
Février	14	9	23
Mars	12	7	19
Avril	3	4	7
Mai	7	6	13
Juin	11	3	14
Juillet	3	11	14
Août	7	9	16
Septembre	7	10	17
Octobre	5	9	14
Novembre	11	5	16
Décembre	6	2	8
2024	115	82	197
2023	169	172	341
2022	166	241	407
2021	174	258	432
Ecart 2023/2024(en %)	-32%	-52%	-42%

Le nombre de pannes bleues et rouges a baissé de 42% en 2024 par rapport à 2023 :

- pannes bleues : -32%
- pannes rouges : -52%

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 une baisse significative du volume de pannes constatées sur le réseau.



Un incident majeur reste à déplorer en 2024 avec l'incendie du bus Citelis 61 en juin au niveau du rond-point Perruchot à Montargis.



Concernant l'origine de l'incendie, le rapport d'expertise relate les éléments suivants :

- L'incendie a été déclaré à 16h52, selon les données Stratio, il y a eu un démarrage moteur à Mirabeau à 16h44 et une perte des données à 16h47.
- Des photos issues des caméras de la ville ont été prises entre 16h44 et 16h47 sur lesquelles on constate des étincelles sous le véhicule avant le départ d'incendie dans la rue du général Leclerc au niveau du tribunal
- Le démarreur est intact, il n'est pas centrifugé ce qui exclue cette cause comme source de départ possible de l'incendie
- Présence d'un court-circuit franc (boulette de cuivre montrant une forte montée en température) sur le câble d'alimentation du démarreur (+ permanent).

Sur la base de ces éléments, l'hypothèse de l'expertise est que ce départ d'incendie est dû à un court-circuit électrique entre le câble d'alimentation positif du démarreur et le châssis du véhicule qui est à la masse.

Des contrôles ont été opérés à la suite de cet incendie sur l'intégralité du parc et en particulier les Citelis qui sont plus sensibles aux incendies afin de contrôler tous les points majeurs pouvant causer un incendie moteur sur un véhicule.

6.4. La mise en place des actions d'amélioration

C'est dans une perspective d'amélioration continue notamment sur le préventif 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) depuis 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

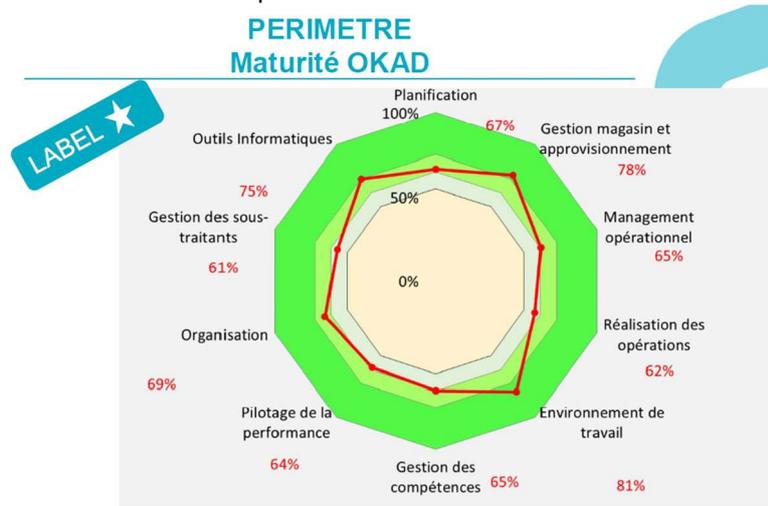


Un tableau de bord de maintenance a été mis en place et commenté par le responsable Maintenance chaque semaine. La performance de la maintenance est mesurée à travers les passages au contrôle technique, le nombre de pannes et le traitement des signalements par exemple. Les pannes sont analysées et font 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 complément de la mise en place du programme KIHM dans la filiale, un poste de responsable technique maintenance a été créé depuis 3 ans au niveau du secteur Centre Val de Loire permettant ainsi un partage des bonnes pratiques et un soutien technique aux équipes.

En 2024 le label interne KIHM a été renouvelé dans la filiale avec des bonnes conclusions de l'audit interne. Il a notamment été relevé les éléments suivants :

- Le nouveau tableau de bord est bien intégré et utilisé
- De nombreuses interactions avec l'ensemble des agents lors du point quotidien
- Tableau de gestion visuelle de la dispo/indispo des véhicules dans la salle de prise de service
- De multiples actions pour améliorer les conditions de travail
- Tableau de bord management adapté et partagé avec la direction opérationnelle
- Des binômes de mécaniciens équilibrés



Enfin, la filiale a équipé 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.

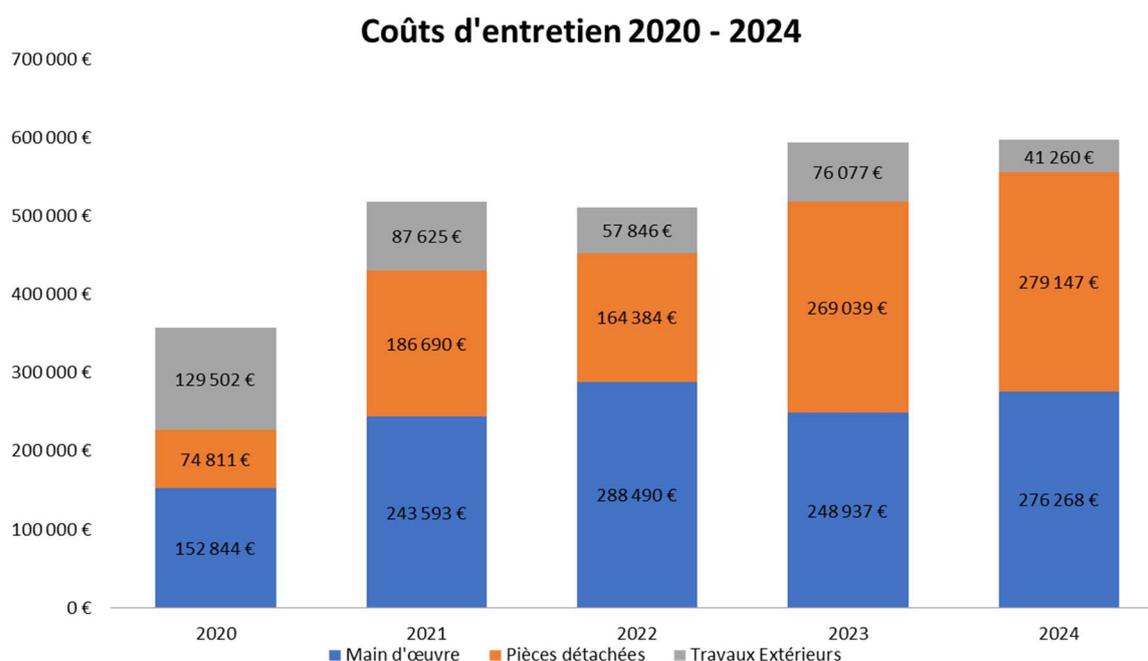
6.5. Coûts d'entretien des véhicules

Voici les coûts d'entretien relevés sur le parc de matériel roulant Amelys au cours de l'année 2024 :

Mois	Main d'œuvre	Pièces détachées	Travaux Extérieurs	Total
Janvier	28 842 €	41 929 €	2 607 €	73 379 €
Février	24 154 €	15 546 €	2 486 €	42 185 €
Mars	31 002 €	11 692 €	6 062 €	48 755 €
Avril	27 888 €	14 089 €	6 410 €	48 386 €
Mai	27 735 €	21 155 €	3 594 €	52 485 €
Juin	26 333 €	25 575 €	4 136 €	56 045 €
Juillet	10 394 €	19 030 €	145 €	29 570 €
Août	26 567 €	16 857 €	1 458 €	44 882 €
Septembre	19 189 €	45 583 €	1 303 €	66 075 €
Octobre	4 464 €	16 390 €	3 299 €	24 154 €
Novembre	27 550 €	28 388 €	4 009 €	59 947 €
Décembre	22 149 €	22 912 €	5 751 €	50 813 €
2024	276 268 €	279 147 €	41 260 €	596 675 €
2023	248 937 €	269 039 €	76 077 €	594 053 €
2022	288 490 €	164 384 €	57 846 €	510 719 €
Ecart 2024/2023 (en %)	10,98%	3,76%	-45,77%	0,44%

Après une année 2023 marquée par une forte croissance des coûts de maintenance, l'année 2024 se poursuit avec un niveau élevé du coût de maintenance à près de 600 000€.

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.



6.6. Consommation de carburant

Voici les consommations de carburant relevées sur le parc de matériel roulant Amelys pour l'année 2024 :

Consommation						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Véhicule PMR	11,7	12,0	11,3	12,5	12,1	11,2
Minibus	13,1	13,1	12,8	12,9	12,4	14
Agora	43,6	43,0	41,7	41,3	39,5	40,5
Citelis	37,8	37,4	37,0	38,3	36,8	36,3
Urbanway	37,5	35,6	35,5	37,4	36,5	36

Depuis 2022 l'animation autour de l'éco conduite s'est accélérée. Cette accélération a pu se faire grâce au couplage de l'outil de suivi des variations moteur par véhicule avec le suivi des courses par conducteurs. La jonction entre l'outil de reporting des véhicules et le nouveau système d'aide à l'exploitation Hanover, permet d'obtenir un suivi de la conduite par conducteur.

Les véhicules n'étant pas attribué par conducteur cette jonction entre les 2 outils était nécessaire pour obtenir une analyse fine des accélérations, anticipation et freinage des conducteurs.

Les éléments obtenus sur la qualité de conduite des conducteurs étaient partagés avec le manager et lors d'audit de conduite des conseils leur étaient prodigués pour une conduite plus souple.

L'outil d'analyse permettait au conducteur et au manager d'évaluer ensemble les progrès effectués.

Cette animation individuelle sur l'éco conduite a été couplée par une animation collective sur toute l'année 2024 avec le partage tous les mois des consommations carburant et le doublement de la prime intéressement mise en place sur le carburant pour encourager et récompenser les efforts de tous.

7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation

Au cours de l'année 2024, 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...).



Parmi les grands projets financés par Keolis on peut noter la modification du système de validation CB à bord. Le système de billettique Actoll dont le réseau est équipé depuis novembre 2019 a été racheté par un industriel du secteur. Avec ce rachat des fonctionnalités comme le paiement à bord par carte bancaire n'étaient plus garanties à partir du premier trimestre 2024. Afin de ne pas pénaliser les clients face à cette solution très pratique de paiement à bord, Keolis a commandé dès l'annonce de cette future indisponibilité, des dispositifs Flowbird et les a installés début 2024 sur l'ensemble de la flotte de véhicules.

Keolis a également modifié le système de stockage des huileries usagées avec des bacs inox sur rétention qui facilitent la manutention des mécaniciens pendant les travaux de maintenance.

Enfin après des intrusions sur le dépôt fin août début septembre, Keolis a investi massivement dans la sécurité du site en changeant tout le dispositif de caméras du dépôt afin que celui-ci soit relié en direct avec des équipes de télésurveillance.



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.

Des travaux de marquage au sol du parking ont ainsi été effectués pendant les vacances scolaires d'avril et des travaux de mise aux normes des accès cuve carburant ont également été opérés.

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 :

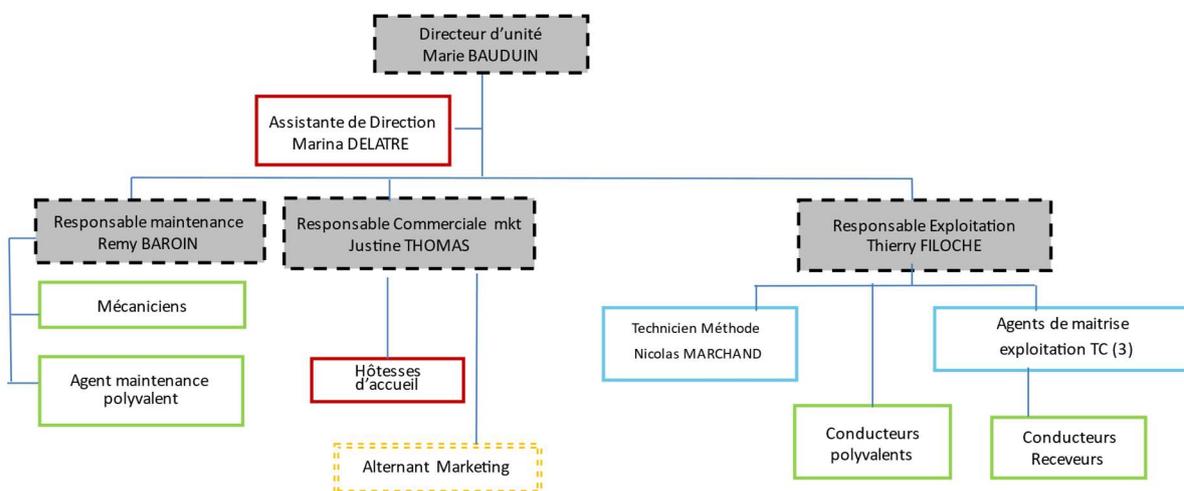
- Un engagement total, chaque jour, au service de nos clients
- Un respect absolu des règles et procédures, des clients, des collaborateurs, du matériel

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 2024, l'organigramme de la filiale a été stable et n'a pas connu d'évolutions par rapport à 2023.

Voici l'organigramme de la filiale au 31 décembre 2024 :



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 contrôleuse de gestion
- Une responsable des ressources humaines accompagnée depuis 2023 par une chargée de recrutement dédiée au secteur
- Un référent technique sur la maintenance
- Un expert méthode exploitation

8.2. Répartition du personnel par catégorie

Voici la répartition du personnel par catégorie pour l'année 2024 :

Types d'emploi – ETP	2024 réel	2024 Prévision contrat
Conducteurs	47,9	46,9
Mécaniciens	3,8	5,0
Agents administratifs	1,0	1,0
Agents commerciaux et d'accueil	3,8	3,3
Encadrement (dont resp Mkg et maintenance KSA)	8,0	6,8
Total	64,6	63,0

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 2024 est resté-stable par rapport aux années précédentes avec un turn over des équipes divisé par 3. On passe ainsi de 21 départs en 2023 à 7 en 2024 et de 20 embauches en 2023 à 8 embauches en 2024.

Nombre d'embauche	8
Conducteurs	5
Ouvriers	1
Employes	1
Contrat apprentissage	1
Nombre départ	7
Démission	2
Fin de contrat apprentissage	1
Fin de CDD	2
Licenciement	2

Sur l'année 2024, les personnels sortis se répartissent de la manière suivante :

- 2 salariés ont démissionné : 2 conductrices
- 2 salariés ont été licencié suite à des mesures disciplinaires (contrôles alcoolémie positifs)
- 1 salariée en fin de contrat d'apprentissage
- 2 fins de contrat en CDD : un renfort commercial pendant la période estivale et un renfort à l'atelier avec la mise en œuvre du nouveau système de billettique CB Flowbird

Afin de faciliter l'intégration des nouveaux embauchés, la filiale utilise 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, permet de rassurer les nouveaux embauchés sur l'intégration des lignes du réseau (notamment les lignes secondaires et complémentaires).

En 2024 de nombreuses formations ont été mises en place pendant les congés scolaires de février et d'avril pour renforcer la compétence des équipes notamment sur les sujets de sécurité autour de 2 thématiques majeures : incendie et gestes qui sauvent.



Pour faire suite à la formation du mois d'avril sur les gestes qui sauvent, un défibrillateur a été installé dans la salle de prise de service.

Une animation avec la GMF a également permis aux conducteurs de tester leurs réflexes avec un simulateur de conduite en cas d'intempérie (forte pluie, neige...)



L'année 2024 a également été marquée comme chacun le sait par l'organisation des jeux olympiques. A cette occasion Keolis a eu la charge du transport des athlètes entre les sites d'hébergement et les différents sites d'entraînement et de compétitions.

Afin de pouvoir faire vivre le rêve des jeux olympiques à ses équipes, Keolis Montargis a organisé une sélection de 2 conducteurs parmi ses salariés sur des périodes de 3 semaines pour rejoindre les équipes dédiées au transport des athlètes.

5 conducteurs s'étaient portés volontaires pour vivre cette expérience des JO. Un tirage au sort a eu lieu devant témoin pour valider les candidats potentiels.



Une fois cette étape réalisée, les conducteurs sélectionnés ont pu démarrer le processus obligatoire d'accréditation demandé par le COJO ; étape obligatoire pour tout participant aux JO 2024.

Un contrat tripartite a ensuite été établi entre « Keolis2024 » (la filiale JO), Keolis Montargis et les conducteurs concernés afin que ceux-ci soient pris en charge par la filiale « Keolis 2024 » le temps de leur mise à disposition pour les JO.



8.3. Bilan sur les situations de grève et négociations sociales

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.

Sur l'année 2024 une nouvelle section syndicale non représentative a été créée au sein de l'entité « Le Syndicat du transport ». 2 représentants syndicaux ont été nommés successivement par le syndicat sur cette nouvelle section.

Sur l'année 2024, les salariés de l'entreprise ont démontré un engagement sans faille et sont restés solidaires avec la direction lors de la période intense de la réponse à appel d'offre du contrat de DSP 2025/2030.

8.4. Bilan sur les actions de cohésion

En 2024, plusieurs évènements internes ont été mis en place afin de renforcer la cohésion d'équipe.



Ainsi, le vendredi, le 8 mars, toutes les filiales Keolis célébraient le People Day dans le cadre du programme d'entreprise Keolis Way. Cette journée souligne l'ambition du groupe Keolis de devenir « the best place to work » dans le secteur de la mobilité, en passant par l'engagement et la reconnaissance des équipes. Afin de célébrer cette journée, la direction a offert symboliquement des Saint Paulia autrement appelé violette africaine à tous les salariés.

Afin de soutenir des projets associatifs locaux, la direction a également invité les salariés à la projection en avant-première du film « Louise Violet » le vendredi 15 mars à l'Alticiné de Montargis. Cette projection de film était organisée pour soutenir la recherche sur le cerveau.



L'entreprise a également célébré la journée mondiale du compliment en permettant à chaque salarié de distribuer des compliments inscrits sur des petits papiers à ses collègues. Une action simple mais qui a créé de la bonne humeur et a permis de renforcer les liens entre collègues.



Toujours en 2024, l'UTP a organisé la 22ème édition du concours du Bus d'Or pour récompenser le meilleur conducteur de bus de France. Afin de désigner un représentant pour le réseau Amelys, l'entreprise a organisé le dimanche 19 mai une journée conviviale de sélection du meilleur conducteur en présence des familles des salariés. Cet évènement était l'occasion de partager ensemble un moment convivial et de désigner le représentant du réseau au concours national.



La fête de la musique a été une belle occasion de partager un moment festif avec l'intervention d'un groupe de musique dans les lignes de bus ainsi qu'au dépôt pour partager quelques chansons. Avec les salariés.

L'aventure des Jeux Olympiques a également été suivie et animée dans l'entreprise avec la sélection des conducteurs participants, des animations autour du passage de la flamme olympique le 10 juillet dans l'agglomération montargoise et des communications régulières sur l'expérience que vivaient 2 collègues affectés au transport des athlètes.



Enfin l'année s'est terminée par la soirée de Noël au lasergame de Montargis.

Toutes ces actions permettent de créer un véritable esprit d'équipe et d'entraide dans l'entreprise.

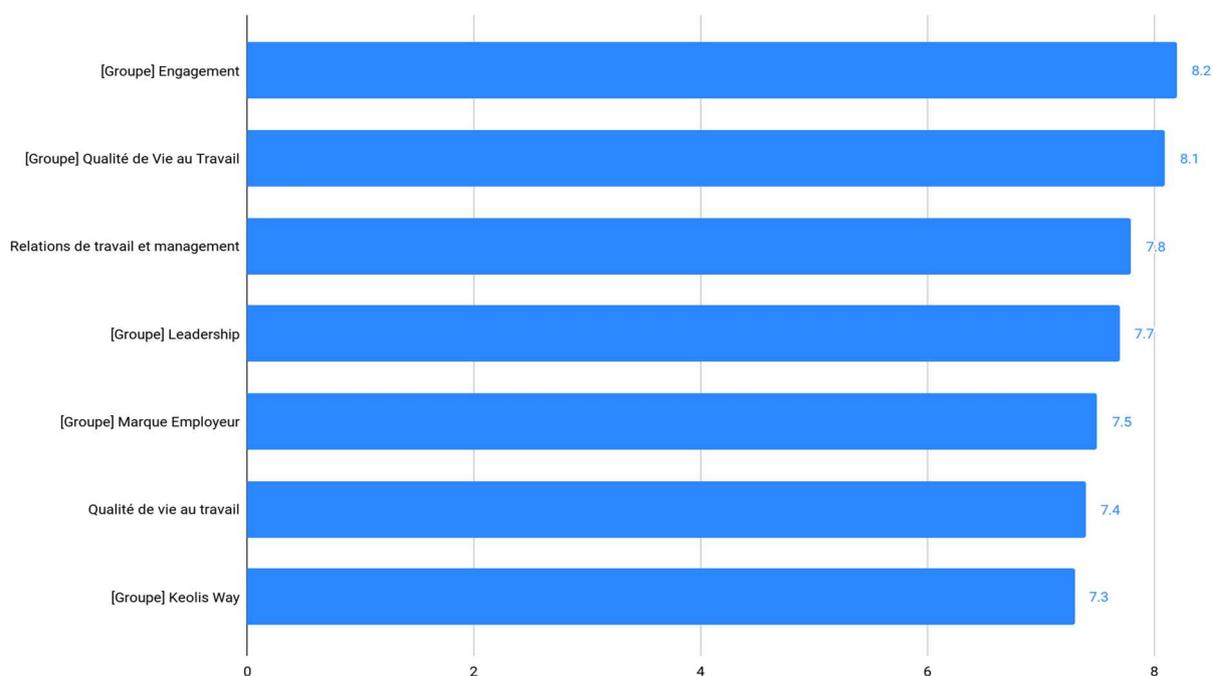
Cette cohésion se retrouve notamment dans les résultats du baromètre engagement réalisé auprès des collaborateurs.

Ce baromètre anonyme a été réalisé pour la 3^{ème} année consécutive avec une participation de 81% des salariés permettant d'avoir une image fidèle des forces et des axes de travail.

Les questions sont présentées sur une échelle à 6 niveaux représentés par des smileys :



Les résultats sont ensuite regroupés en thématique dont voici les résultats pour l'année 2024



Ces résultats ont été partagés au global et question par question avec les équipes et ont permis de définir un plan d'actions sur les axes d'amélioration.

En plus de cette enquête annuelle, l'écoute de la parole des salariés est privilégiée par la mise en place d'un espace dédié où chacun peut exprimer ses questions ou suggestions d'amélioration sur un mur à post it.

Par ailleurs l'année 2024 aura été particulière pour les salariés. Alors que les bureaux sont toujours ouverts habituellement, les équipes qui travaillaient sur l'appel d'offre devaient le faire en toute confidentialité bureaux fermés. Cette configuration inhabituelle pour la structure a pu engendrer une forme d'angoisse pour les salariés qui s'inquiétaient sur leur avenir avec la fin de la DSP et la négociation de la suivante. Des réunions avec la direction ont alors été organisées avec la possibilité pour chacun de poser des questions précises sur les sujets d'inquiétude de manière anonyme dans une boîte à questions en amont de ces rencontres. L'objectif de ces réunions était de permettre de donner de la visibilité sur le processus d'appel d'offre non pas évidemment sur le contenu mais sur les différentes étapes et de pouvoir entendre les sujets d'inquiétude.

En 2024, 8 réunions de CSE ont été organisées.

8.5. Accidents du travail et absentéisme

Le taux d'absentéisme s'est établi à 10.6% pour l'année 2024.

NOM	Taux absence cumulé	Taux absence cumulé	Taux absence cumulé	Taux absence cumulé
	Réel N	MALADIE Réel N	MATERNITE Réel N	ACC.TRAVAIL Réel N
KEOLIS MONTARGIS	10,6	7,7	0,7	2,2

Après un taux très élevé à 10.7% en 2023, le taux d'absentéisme est en légère baisse sur l'année 2024 avec un taux à 10.6% dont 7.7% associés à la maladie (avec plusieurs absences longues maladie), 0.7% associés à la maternité et 2.2% liés à l'accident de travail.

Afin que la qualité de service ne soit pas pénalisée par les absences de dernière minute, il a été décidé dans l'organisation de maintenir en 2024 la mise en place de manière permanente le matin un assurage au dépôt au moment des services desservant les zones d'emplois et les établissements scolaires.

Cette sécurité, qui a un coût sur les charges de personnel, permet d'assurer le matin la réalisation de tous les services et ainsi d'éviter de laisser des élèves sans solution de transport en cas d'absence imprévue d'un conducteur.

En 2024, l'entreprise a également eu recours à des intérimaires pour pallier ces absences. Les intérimaires qui effectuent des missions pour le réseau sont des intérimaires réguliers qui connaissent très bien le réseau et le fonctionnement de l'entreprise et qui ont très souvent une seconde activité comme activité principale.

Par ailleurs, sur l'année 2024, 2 accidents de travail ont été comptabilisés.

L'un relatif à des douleurs dans le dos pour une durée de 73 jours, l'autre accident lié à une chute pour 20 jours. En complément, 2 accidents intervenus en 2022, l'un en juin 2022 pour lequel le salarié est toujours en arrêt (accident de la circulation) et l'autre en octobre 2022 pour lequel le salarié est revenu à mi-temps thérapeutique (agression) ont comptabilisé 455 jours d'absence.

Face à cette augmentation des accidents de travail Keolis Montargis maintient plus que jamais ses engagements et ses actions en matière de Sécurité, la Santé et la Sûreté, préoccupations majeures.

Parmi les actions phares de cette année 2024, la société Keolis Montargis a poursuivi le déploiement des règles d'or, également intégrées dans son règlement intérieur. Ces règles d'or ont été établies après analyse des principales causes d'accidents survenus sur le secteur centre val de Loire.

LES RÈGLES D'OR

- 1 **SUR LE PARC, JE PORTE UN VÊTEMENT HAUTE VISIBILITÉ**
Pour éviter des accidents, chaque personne doit être clairement visible. Cette règle s'applique à l'ensemble des salariés Keolis et entreprises extérieures
- 2 **JE RESPECTE LE CODE DE LA ROUTE.**
Le code de la route s'applique sur la route comme sur le parc : limitation de vitesse, ceinture, stop, cédez-le-passage, sens de circulation, passages piétons, passages à niveaux, etc.
- 3 **DÈS QUE JE QUITTE MON POSTE DE CONDUITE, JE METS OBLIGATOIREMENT MON FREIN DE PARC**
Le frein de parc est le seul à garantir la stabilité de mon véhicule. Il doit être enclenché systématiquement pour 1 heure comme pour 1 seconde.
- 4 **JE FAIS OBLIGATOIREMENT LE TOUR INTÉRIEUR DU VÉHICULE POUR VÉRIFIER QU'IL NE RESTE PERSONNE**
La vérification intérieure doit se faire à chaque fin de service afin de vérifier qu'il ne reste personne dans le véhicule, se dégourdir les jambes pour limiter le risque de chute mais aussi détecter un éventuel choc sur mon véhicule lors du service
- 5 **JE N'UTILISE PAS MON TÉLÉPHONE EN CONDUISANT**
Téléphone, oreillettes, kit main libre... interdits en conduisant, que ce soit pour téléphoner, recevoir des appels ou écouter de la musique...
- 6 **JE NE VIENS PAS TRAVAILLER SOUS L'EMPRISE D'ALCOOL, DE DROGUE OU DE MÉDICAMENTS INCOMPATIBLES AVEC MON MÉTIER**
Toute substance psychoactive est interdite. En cas de doute sur mon traitement médicamenteux j'informe mon responsable.
- 7 **QUAND JE MONTE/DESCENDS DES MARCHES, JE ME TIENS À UNE RAMPE OU UNE POIGNÉE**
Que ce soit dans les escaliers ou en montant/descendant du véhicule
- 8 **JE SUIS VIGILANT LORS DE MES DÉPLACEMENTS**
Je respecte les règles de circulation sur les sites et emprunte les cheminements piétons
- 9 **QUAND JE RENTRE DANS UN ATELIER, JE PORTE DES CHAUSSURES DE SÉCURITÉ EN DEHORS DES CHEMINS PIÉTONS**
L'atelier est interdit à toute personne n'ayant pas reçu d'autorisation et n'étant pas équipée pour se protéger (surchaussures et vêtement haute visibilité pour les visiteurs)
- 10 **JE RESPECTE LES CONSIGNES A MON POSTE DE TRAVAIL**
Je porte les équipements de protection requis et je respecte les règles en vigueur.
- 11 **JE NE TRAVAILLE PAS EN HAUTEUR SANS ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION APPROPRIÉS NI HABILITATION**
Je n'utilise ni escabeau ni échelle, j'utilise une plateforme sécurisée munie de garde corps.
- 12 **JE LIMITE MON IMPACT ENVIRONNEMENTAL**
Je pratique l'éco conduite, je trie mes déchets, j'éteins la lumière, je limite mes impressions, je ne laisse pas couler l'eau, je ne laisse pas mon véhicule tourner, je maîtrise le chauffage dans les locaux, etc.

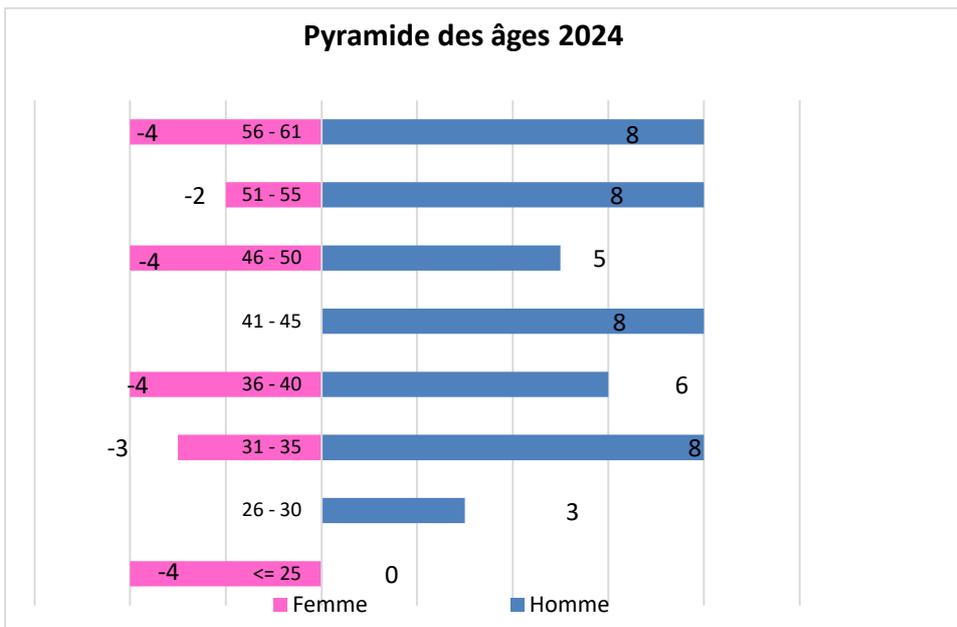
La mise en place de ces règles d'or a fait l'objet de nombreuses animations avec les salariés afin de permettre leurs bonnes intégrations.



Par ailleurs plusieurs animations autour de la prévention ont été menées aussi bien sur le risque d'hypovigilance avec l'intervention d'une nutritionniste que des actions de prévention sur les conséquences des usages de médicaments, drogues et alcool.



8.6. Pyramide des âges et évolutions



En 2024, l'âge moyen du personnel de la filiale est de 38.9 ans.

Catégorie	Age moyen (hommes&femmes)	Age moyen homme	Age moyen femme	Age mini	Age maxi
MAITRISE	42,0	43,0	40,0	40,0	44,0
EMPLOYE	32,5	33,0	32,4	18,0	58,0
OUVRIER	36,8	36,8	0,0	25,0	63,0
CONDUCTEUR	44,3	44,6	43,1	24,0	61,0
TOTAL	38,9	39,4	28,9	26,5	56,5

A fin décembre 2024, le taux de féminisation des effectifs est de 28.6%.

La part des femmes dans l'effectif de conduite représente 22%.

8.7. L'insertion sociale

Plusieurs actions ont été menées sur l'année 2024 concernant l'insertion sociale.

Le métier de conducteur étant un métier difficile du fait des contraintes horaires qu'il requiert, nous nous efforçons avec France Travail et les organismes de formation de bien expliquer les 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).

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 déconnexion 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).

Afin de maintenir un niveau d'effectif conforme au niveau nécessaire pour effectuer sereinement la production, Keolis Montargis a communiqué très largement sur son besoin régulier en recrutement. De nombreuses opérations ont ainsi été réalisées comme la participation au forum de l'emploi à Montargis ou encore la création de multiples réunions d'informations relayés par différents canaux de communication (radio, presse, réseaux sociaux, affichage dans les véhicules, relai site internet). Ces réunions ont pu être organisées en partenariat avec France Travail avec qui nous avons pu mettre en place des conventions POEIC pour plusieurs demandeurs d'emploi qui ont ainsi été formés au métier et ont intégrés l'entreprise.

L'entreprise a également répondu présente lors de sollicitations par les établissements scolaires pour faire découvrir les différents métiers dans le cadre de rallyes entreprises comme avec le collège du grand clos pour les classes de 5^{ème} le 11 avril 2024. 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.

9. Les tarifs

9.1. Tarification

La tarification 2024 est identique aux tarifs proposés depuis 2019 (pas d'évolution de tarifs depuis le 1^{er} 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^{ème} enfant abonné, les frais d'inscription sont gratuits).

Ainsi, en 2024 :

- 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^{ème} 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^{ème} 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

Le tableau ci-dessous présente, pour chaque titre de transport, l'évolution des volumes de ventes entre 2023 et 2024 :

Titres de transport	2023 réalisé	2024 réalisé	variation vs 2023
Titres Grand Public	520 615 €	548 584 €	5,4%
Ticket à l'unité	401 928 €	417 986 €	4,0%
Ticket duo	7 016 €	7 171 €	2,2%
Carnet de 10 tickets	37 119 €	37 514 €	1,1%
Carte mensuelle ACTIVA	70 053 €	80 337 €	14,7%
Carte annuelle ACTIVA glissant	4 030 €	5 155 €	27,9%
Billets de groupe	470 €	421 €	-10,3%
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants	257 291 €	264 108 €	2,6%
Yaka été (Juillet et Août)	1 840 €	2 080 €	13,0%
Coupon scolaire Yaka mensuel	65 288 €	70 687 €	8,3%
Coupon scolaire Yaka annuel + glissant	170 513 €	164 063 €	-3,8%
Carte scolaire TamTam annuel	19 650 €	27 279 €	38,8%
Titres sociaux	28 547 €	31 227 €	9,4%
Coupon mensuel Tonus	15 177 €	16 244 €	7,0%
Coupon annuel Serenys glissant	13 369 €	14 984 €	12,1%
Titres Seniors	3 624 €	3 214 €	-11,3%
Coupon Serenity mensuel	3 035 €	2 482 €	-18,2%
Coupon Serenity Annuel glissant	589 €	732 €	24,3%
Titres à tarif réduit	5 822 €	4 868 €	-16,4%
Carnet Tarif réduit	5 822 €	4 868 €	-16,4%
Total titres payants	815 899 €	852 001 €	4,4%

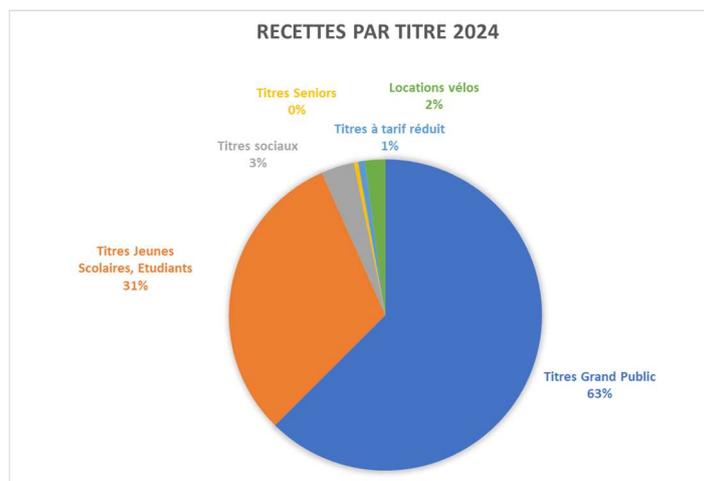
Quelques éléments d'explication concernant la méthodologie appliquée ; ces recettes sont issues de la méthode de calcul demandée en annexe 8. Dans cette annexe, nous multiplions un volume de vente par des tarifs unitaires. Comptablement nous procédons différemment car nous appliquons un prorata temporis 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 2024 qu'à hauteur des mois de septembre à décembre soit 50€ HT (150/12 x 4).

Le montant total des recettes 2024 associées aux ventes de titres de transport et aux produits des recettes vélos s'élève à 869 969€ soit +4.1% par rapport aux recettes titres de transport et vélos de 2023.

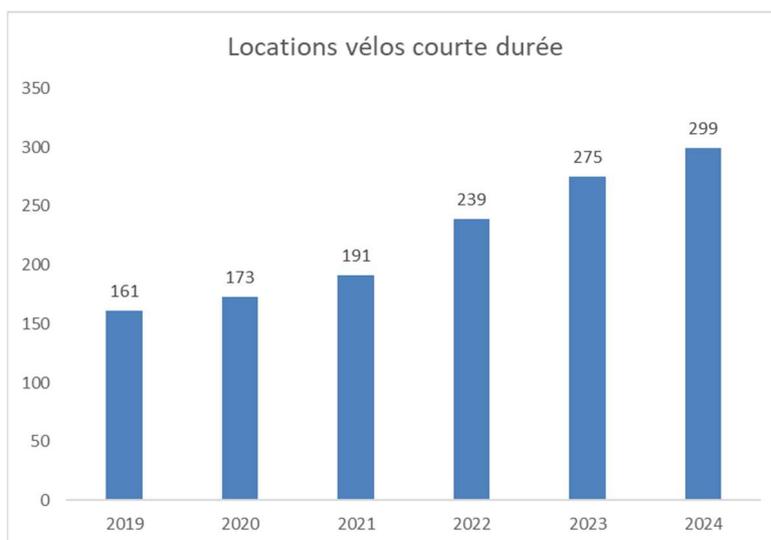
La croissance sur l'année 2024 est principalement tirée par la croissance des titres unitaires (+4% vs 2023) et des abonnés actifs mensuels (+14.7% vs 2023) et annuels (+27.9% vs 2023).

Voici une représentation graphique de chaque type de titre de transport dans les recettes commerciales 2024 du réseau Amelys :



A eux seuls, les titres « grand public » et « jeunes, scolaires et étudiants » constituent plus de 94% du gisement de recettes du réseau Amelys.

Sur les locations vélos 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 :



Les locations vélos longue durée ont également connu une belle activité.

La vélo station de la gare comptabilisait 59 abonnés à fin 2024.

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

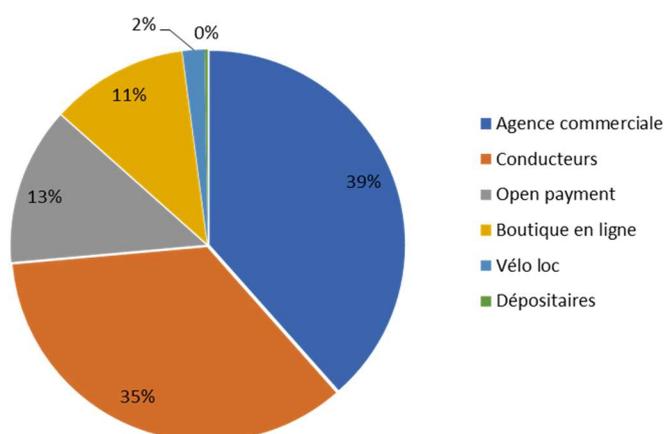
- La vente à bord via la carte bleue sans contact depuis la mise en place du nouveau système de billettique le 18 novembre 2019 et avec le nouveau système mis en place en mars 2024
- La vente à distance, via le prélèvement automatique, toutefois rattachée à l'agence commerciale puisque la demande de 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 le PIMMS a été équipé afin de bien pouvoir poursuivre cette mission et recharger les cartes des abonnés tonus. Le PIMMS intervient également sur des actions de médiations et d'orientation des clients pendant la période estivale des abonnements scolaires à l'agence commerciale.

En 2024, le poids des différents canaux de distribution dans les recettes commerciales s'est réparti de la façon suivante :

Poids des canaux de distribution (2024)



La mise en place du nouveau système de paiement des titres unitaires par CB n'a pas perturbé les habitudes des voyageurs et la part des ventes de titre pas CB à bord continue à s'accroître en 2024 pour représenter ¼ des ventes unitaires



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.

Lors des opérations de contrôle effectuées par les conducteurs à chaque montée de clients, nous nous sommes aperçus que les cas de fraude se concentraient sur les cartes Baby.

En effet si un client a un enfant de moins de 4 ans sur le réseau, il pouvait demander une carte gratuite pour son enfant. Ces cartes gratuites étaient souvent usurpées par d'autres porteurs que les enfants pour valider un voyage sur le valideur à bord et ainsi frauder de manière plus discrète. Afin de limiter le phénomène les cartes magnétique Baby ont changé de couleur en 2021 pour être plus facilement identifiable par le conducteur. Cette modification de couleur n'ayant pas éradiqué le phénomène de fraude, le process a été modifié concernant ces cartes.

Ainsi à partir de l'été 2023, tous les porteurs de carte Baby ont reçu à leur domicile une carte papier qu'il faut désormais présenter au conducteur à la montée de l'enfant.

Toutes les cartes gratuites magnétiques ont alors été désactivées pour supprimer les usurpations de carte baby. Aucune carte « Baby » n'a ainsi pu être utilisée frauduleusement sur le réseau en 2024.

En complément des contrôles quotidiens effectués par les conducteurs du réseau, 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 les Polices Nationale et Municipales répondent présentes lors de chaque sollicitation, ce qui facilite grandement le travail des agents vérificateurs du réseau Amelys.

Sur les 747 contrôles effectués en 2024 par les agents de maîtrise en complément des contrôles quotidiens effectués par les conducteurs, 31 clients n'étaient pas en règle et une seule verbalisation a été opérée. Ces opérations terrains sont principalement des rappels pédagogiques sur les règles qui s'appliquent sur le réseau.

Pour rappel selon l'enquête menée en 2023, le taux de fraude du réseau Amelys sur les 5 lignes régulières s'établit à 3,1%, soit une baisse de -1,2 pt par rapport à la précédente enquête (4,3%).

Notons que le taux de fraude du réseau Amelys reste faible en comparaison avec ce qui est traditionnellement observé sur les réseaux de transports collectifs de taille similaire.

10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs

10.1. Les actions commerciales

L'année 2024 a été marquée par de 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 événements organisés sur le territoire par les différentes communes :

- **Animations sur le réseau**



Journée Internationale des Droits des Femmes

Campagne réseaux sociaux avec des chiffres clés sur la place des femmes dans les équipes de Keolis Montargis, ainsi que la part de clientes.

Promotion de la diversité, de l'inclusion et de la sécurité sur notre réseau.



Chasse aux Œufs de Pâques sur le réseau

10 œufs de Pâques ont été dissimulés sur 10 poteaux d'arrêt différents du réseau. Chaque œuf ramené à l'agence faisait gagner au participant 1 chocolat de Pâques. Des goodies ont également été distribués par tirage au sort.



Mai à Vélo

Mobilisation de tous nos locataires de vélo longue durée via l'application Geovelo pour effectuer le plus de kilomètres à vélo sur le territoire du 1^{er} au 31 mai.



Fête de la Musique

Un duo de musiciens a effectué des petits concerts surprises en itinérance sur le réseau de bus tout l'après-midi du 21 juin, en faisant une étape au dépôt pour les salariés. L'animation a rencontré un franc succès.



Semaine de la Mobilité

Une animation a été faite devant l'agence commerciale, une journée, où les clients pouvaient découvrir nos services et surtout tester notre tout nouveau vélo smoothie.



Murder Party d'Halloween

Enquête familiale sur réservation en déambulation sur certains arrêts du centre-ville. Aimable participation de l'équipe de l'office du tourisme.



Calendrier de l'avent Facebook

Du 1^{er} au 24 décembre, une question par jour sur l'histoire du réseau depuis sa création au début des années 80. Le quizz a rencontré un franc succès.



Concours de dessin de Noël

Concours ouvert aux enfants qui devaient proposer un coloriage du bus Amelys à mettre aux couleurs de Noël à l'agence commerciale. Les gagnants ont été départagés par l'équipe commerciale au complet.

- **Campagnes commerciales**



Campagne Véloloc

- Campagne sur flancs de bus sur le réseau
- Campagne sponsorisée sur Facebook
- Communiqué de presse
- Animation en stand dans la galerie de E.Leclerc Amilly
- Emailing
- Encarts publicitaires dans les bulletins municipaux



Campagne d'abonnements scolaires

- Communiqué de presse
- Distribution de documentations aux établissements scolaires et participation en stand à leurs portes ouvertes lorsque cela est possible
- Animation en stand dans la galerie de E.Leclerc Amilly
- Campagne d'emailing à visée des écoles primaires pour inciter aux bonnes pratiques dans les bus et cars pour les futurs 6èmes

- **Participation à des événements de l'agglomération**



Aux Journées du Développement Durable

- Présentation de nos services de location & stationnement vélo.
- Mise en place d'un quizz en lien avec le thème écologique des JDD.



Au festival Parcs & Jardins

- Présentation de nos services de location & stationnement vélo.
- Possibilité aux visiteurs d'essayer nos vélos à assistance électrique sur un parcours balisé en semi-forêt.
- Partenariat avec le Rotary de publicité sur les flancs de bus.



Lors d'accueils municipaux de nouveaux habitants

- Participation en stand à la cérémonie de Cepoy et au forum Vill'Activ de Villemandeur
- Distribution de flyers et kits de bienvenue pour la cérémonie d'accueil de Montargis



Lors du passage du Paris-Nice

- Présence en stand de l'équipe commerciale sur place tout l'après-midi pour présenter nos différents services de location & de stationnement vélo.
- Captation principalement d'une clientèle hors agglo, donc plus intéressée par la location courte durée



Lors du passage de la Flamme Olympique

- Présence en stand de l'équipe commerciale aux festivités de l'arrivée de la flamme au Port St Roch toute la journée
- Mise en place de flancs de bus et port de badges spéciaux par les équipes du réseau

• Ateliers pédagogiques

Atelier
Se déplacer en toute simplicité
 avec **amelys**
 en partenariat
 avec le Pimms Médiation

Jeudi 12 décembre
 de 14h à 16h30
 à l'Espace Multi-Services
 de FAME

- Présentation du réseau
- Point sécurité
- Où acheter mes tickets ?
- Comment lire des horaires de bus ?
- Comment fonctionne l'application ?

Challenge en équipe

Atelier « Se déplacer en toute sécurité » en partenariat avec le Pimms Médiation de l'agglomération

- Pour la 2^e année consécutive
- Plus d'une dizaine d'inscrits pour un atelier de 2h30
- Goûter offert à la fin de l'atelier



Sensibilisations de sécurité à bord des bus et cars au collège Pablo Picasso de Châlette-sur-Loing

- Animation auprès de l'ensemble de 11 classes de 6èmes et 5èmes
- Ateliers en équipe dans les classes
- Cadeaux offerts aux élèves : maquettes de bus Amelys et règles de 15cm avec les consignes de sécurité

10.2. L'information voyageurs

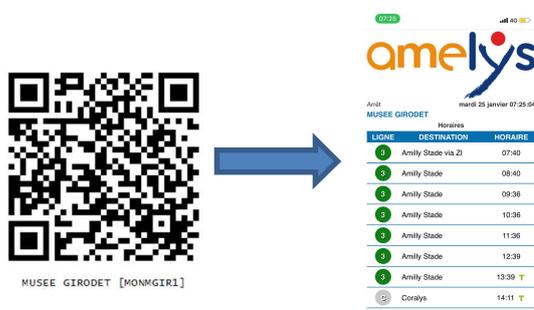
L'information en temps réel : les BIV

Plusieurs BIV (bornes informations voyageurs) sont installés 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.

Ces BIV sont alimentées la nuit sur l'éclairage publique et possèdent des batteries internes permettant un fonctionnement en journée pendant que le réseau circule.

De nombreuses communes ayant réduit le temps de fonctionnement des éclairages publiques avec la crise énergétique, ces BIV se sont retrouvés déchargés en journée et leur fonctionnement a été altéré.

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.



Le site internet Amelys

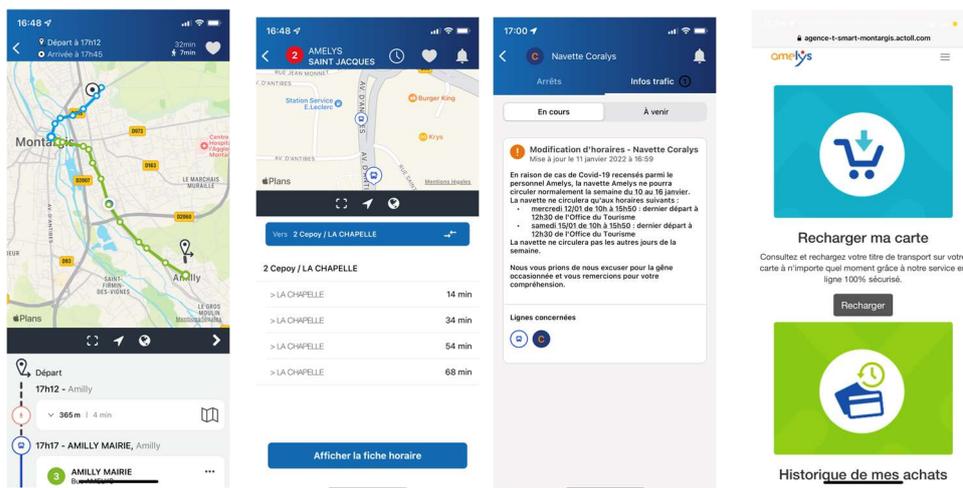
Refondu graphiquement fin 2023, le site internet Amelys met en avant facilement les rubriques les plus utiles : calcul d'itinéraire, horaires, information trafic, passage des véhicules en temps réel.



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.

Gestion de l'information voyageurs lors des différentes vagues de travaux sur le territoire

Au cours de l'année 2024, une quarantaine de déviations pour cause de travaux ont été déployées, ce qui a impliqué un grand besoin de réactivité et d'adaptabilité notamment pour la gestion d'informations voyageurs, notamment au cours de l'été quand les différentes déviations se chevauchaient.

>> conséquences sur la satisfaction générale de la clientèle et de l'image du réseau

L'important chute de neige de fin d'année a enclenché un plan d'informations voyageurs en temps réel, de 15 heures à 22 heures puis de 5h30 à 10h le lendemain, lors de levage de l'alerte.

Point sur les nouveaux poteaux arrêts

23 nouveaux poteaux d'arrêt ont été implantés sur le territoire au cours de l'année dans les communes suivantes :

Nom de l'arrêt	Commune	Raison
Centre des Impôts	Montargis	Installation poteau dans le sens retour
Mainguet	Montargis	Création d'arrêt navette Coralys
Marina	Montargis	Création d'arrêt navette Coralys
Pointards	Amilly	Installation poteau dans le sens retour
Pisseux	Amilly	Installation poteau dans le sens retour
Amilly cimetièrre	Amilly	Installation poteau dans le sens retour
Clos du Canal	Amilly	Installation poteau dans le sens retour
Progrès	Amilly	Installation poteau dans le sens retour
Plantes	Villemandeur	Installation poteau dans le sens retour (remplacement arrêt provisoire)

Solin	<i>Villemandeur</i>	Installation poteau dans le sens retour
Paré	<i>Villemandeur</i>	Installation poteau dans le sens retour
Les Gions	<i>Vimory</i>	Installation poteau dans le sens retour (remplacement arrêt provisoire)
Petit Marais	<i>Vimory</i>	Installation poteau dans le sens retour (remplacement arrêt provisoire)
Vimory Eglise	<i>Vimory</i>	Installation poteau dans le sens retour
Musée de la Ruche (anciennement Musée de l'Outil)	<i>Pannes</i>	Installation poteau dans le sens retour
Brossaquin	<i>Mormant-sur-Vernisson</i>	Création d'un nouvel arrêt (installation de deux poteaux, dans les 2 sens)
Mormant Mairie	<i>Mormant-sur-Vernisson</i>	Installation poteau dans le sens retour
Penautière	<i>Lombreuil</i>	Installation poteau dans le sens retour
Blaise	<i>Corquilleroy</i>	Installation poteau dans le sens retour
Grand Casseau	<i>Chevillon-sur-Huillard</i>	Installation poteau dans le sens retour
Les Marais	<i>Chevillon-sur-Huillard</i>	Déplacement d'un arrêt (pour des raisons de sécurité et en vue du nouveau réseau) dans les 2 sens
Migneret	<i>Chevillon-sur-Huillard</i>	Installation poteau dans le sens retour

10.3. Les problèmes de sécurité rencontrés

Vandalisme matériel

- Le vandalisme sur les infrastructures

En 2024, on dénombre 7 poteaux détériorés en nette baisse par rapport à 2023 avec les émeutes de juin.

- 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, 2 en 2023 et 2 en 2024 dans la rue Saint Just.

Cette baisse de volume ne doit pas minimiser un 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 connu des actes de vandalisme en 2024 avec des phénomènes d'intrusions les 28 et 30 août engendrant plusieurs véhicules endommagés à la veille de la rentrée scolaire (2 bus et la camionnette de dépannage).

Ces intrusions ont entraîné un renforcement de la sécurité du site avec dans un premier temps la mise en place de gardiennage de nuit puis le renfort du système de vidéosurveillance du dépôt. Les caméras bénéficient désormais d'un angle plus large et sont en lien direct avec l'entreprise de télésurveillance de sorte qu'un mouvement sur le dépôt à des horaires non conformes enclenchera systématiquement un appel aux forces de l'ordre.



Des barbelés ont également été positionnés pour éviter des intrusions depuis les entreprises voisines. Sur ces intrusions un travail étroit avec les forces de l'ordre a été établi.

Les incivilités sur le personnel

Sur l'année 2024, 19 altercations importantes avec des clients menaçants ont été enregistrées, entraînant pour certaines : dépôts de plainte et mains courantes.

Globalement on constate une agressivité avec parfois des menaces de mort proférées sur le personnel (conduite, dépôt, agence) par des clients, des riverains ou des automobilistes.

Fait nouveau en 2024 nous avons eu l'interpellation d'une personne armée dans un bus qui avait été signalée par une cliente et la conductrice.

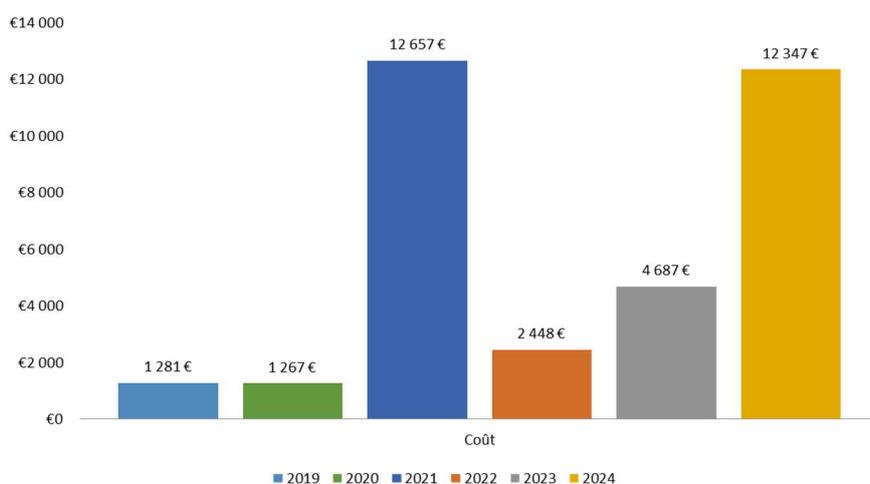
Un conducteur ayant été agressé fin 2022 a été en arrêt sur 2023, puis a pu reprendre en mi-temps thérapeutique sur la fin d'année. Son agresseur a été jugé et condamné au pénal en mai 2023 et le procès civil s'est tenu en 2024.

Par ailleurs un courrier a été envoyé aux élèves du Collège Picasso à Châlette sur Loing empruntant les bus pour se rendre en cours le vendredi 5 janvier 2024.

Celui-ci fait suite à des échanges entre la direction, l'Agglomération, Madame la principale du collège Picasso ainsi que les représentants de l'association des parents d'élève du collège Picasso, au sujet des signalements de comportements inappropriés et dangereux, notamment à bord et aux abords des lignes 33 et 2.

Des comportements dangereux d'élèves et notamment de jeunes collégiens ont été relevés en 2024 et ont entraînés des convocations et des suspensions temporaires des élèves concernés (utilisation de briquets à bord).

Coûts de vandalisme 2019 - 2024



Après un niveau record du coût du vandalisme en 2021 à cause de multiples caillassages, le coût du vandalisme en 2024 atteint un niveau très élevé à cause des dégradations de fin août sur le dépôt. Aux coûts des réparation il faut prendre en compte les coûts du gardiennage de nuit mis en place sur septembre ainsi que l'investissement de 12 500€ de matériel de vidéo surveillance pour une meilleure sécurisation du site.

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.

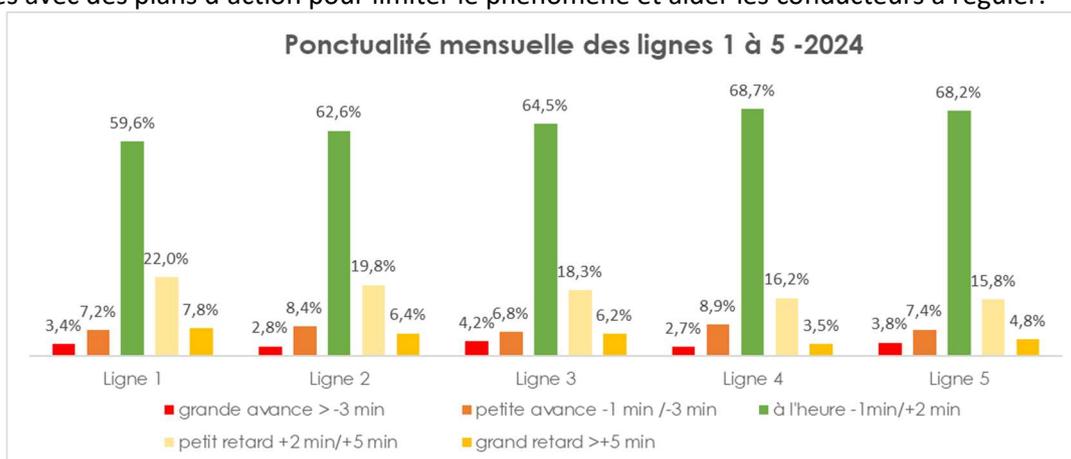
Des contrôles réguliers de qualité sont organisés notamment concernant l'entretien et la propreté des mobiliers urbains afin de pouvoir mettre en place des campagnes de nettoyage et de réfection. La ponctualité des bus et la qualité du service à bord est très régulièrement audités par l'agent de maîtrise 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.

La mise en place du système du SAIEV permet d'analyser 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 aux terminus permettent notamment de rattraper les retards constatés sur les courses précédentes et de bien repartir à l'heure.

Sur l'année 2024, les différents travaux réalisés dans l'agglomération ont engendré des déviations importantes. Les temps de parcours ont ainsi été fortement perturbés sur certains tronçons et il était parfois difficile pour les conducteurs de pouvoir réguler sur leur ligne. Les avances aux arrêts sont très suivies avec des plans d'action pour limiter le phénomène et aider les conducteurs à réguler.



11.2. Réclamations clients

Au cours de l'année 2024, 69 réclamations ont été recensées par des clients du réseau Amelys, par différents canaux (147 réclamations en 2022, 85 réclamations en 2023) :

- Directement auprès des hôtesses d'accueil de l'agence place Mirabeau à Montargis
- Par téléphone
- Par email



En fonction du canal de réception les réclamations sont traitées selon différents process.

Les réclamations reçues à l'agence sont traitées directement par les hôtesses 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.





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...).

Pour la première fois une réclamation client s'est suivie d'un dépôt de plainte avec une élève qui a affirmé à posteriori avoir été bousculée par le bus et projetée en arrière avant de monter dans celui-ci au moment de la mise à quai.

Après avoir visionné les caméras avec le papa nous avons constaté que son enfant n'a pas été projetée en arrière et qu'elle est montée calmement dans le bus. Le papa a alors porté plainte en pensant qu'il ne pouvait s'agir des vidéos du jour. La direction et le conducteur ont été convoqué et auditionné à la gendarmerie et après visionnage de vidéos et témoignages ce dépôt de plainte a été classé sans suite mais a laissé un impact important sur le conducteur concerné qui a très mal vécu ces accusations à tort.

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 en décembre 2024 sur 21 points de contrôle.

L'audit s'est déroulé dans de bonnes conditions : accueil agréable, personnes auditées disponibles, échanges transparents, fluides et constructifs. Les audités ont pu démontrer leur engagement.

L'audit interne a permis d'évaluer l'efficacité de management environnemental de la filiale. Les différents entretiens réalisés ont montré un engagement des audités tout au long de l'audit.

Dans sa globalité, le SME est mature. Cette maturité repose sur plusieurs facteurs clés (Ex : L'implication et l'engagement du leadership) permettant le renouvellement de la certification Iso 14 001 en 2024.

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 conducteur 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.

Le doublement de l'intéressement sur les économies de carburant et l'animation régulière des résultats ont permis une avancée très significative sur l'éco conduite.

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 2024 s'élève à 196 grammes par voyageurs par kilomètre.

Le travail sur l'éco conduite et le renouvellement du parc cumulé à la reprise de la fréquentation du réseau de transport permettent de poursuivre une amélioration sur les émissions des gaz à effet de serres.

A titre d'exemples :

- en 2020 nous avions des taux de 293.51 grammes par kilomètre.
- en 2021 nous étions à 271.38 grammes par voyageurs par kilomètre
- en 2022 nous étions à 240,17 grammes par voyageurs par kilomètre.
- en 2023 nous étions à 209.39 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.

Indicateurs / Années	2022	2023	RÉEL 2024
Production DD (T)	16,14	22,28	13,11
Taux de valorisation DD (%)	100	100	99,24
Production DND (T)	7,17	7,68	9,5

Les déchets dangereux sont sous maitrise avec un taux de valorisation stable à 99.24% et des BSD suivis.

Les déchets non dangereux sont collectés par les services de l'agglomération sans traçabilité associée (hors lieu de traitement).

Les déchets non dangereux sont en augmentation en 2024 avec notamment une grosse opération de désarchivage qui a été menée fin 2024 à l'étage du dépôt.

Après le tri des archives à conserver et de celles à jeter, 1 benne d'archives a été détruite.



La mise en place d'un compteur au niveau de la station de lavage et des actions de sensibilisation sur la consommation d'eau permettent une meilleure maitrise de la gestion de l'eau.

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.

Dans la continuité de l'animation fresque du climat qui a eu lieu en 2023 et qui avait pour objectif de sensibiliser les salariés sur les rôles individuels que chacun pouvait jouer face au réchauffement climatique, l'entreprise a proposé pour les salariés volontaires un atelier 2 tonnes le mercredi 20 novembre 2024. Cette date correspondait à la date choisie par le groupe Keolis pour mettre en avant les travaux sur le pilier « planète » de la Keolis Way.

L'objectif de cet atelier était d'identifier les axes individuels de modification du comportement afin d'atteindre l'objectif d'émission de 2 tonnes de CO2.



Afin d'aller au bout de la démarche sur l'impact des actions individuelles dans la maitrise des ressources, un avenant a été signé avec les représentants du personnel sur l'accord d'intéressement 2024.

Les efforts collectifs réalisés sur la baisse des consommations (en gaz, électricité, eau et carburant) sont ainsi valorisés et alimentent l'enveloppe de l'intéressement reversé aux salariés.



13. Le programme annuel d'investissement

Sur l'année 2024, le réseau a reçu un véhicule PMR et 4 nouveaux bus.

Sur le gros entretien du matériel roulant, les bus 56 et 67 ont eu des rénovations à mi-vie importantes sur les moteurs. 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 2024 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 38 nouveaux vélos à assistance électrique.

En 2023, 30 nouveaux vélos à assistance électriques ont été commandés et réceptionnés sur le mois de décembre. Ainsi le parc de vélos disponibles en 2024 à la location longue durée était de 168 vélos.

14. Les comptes de la délégation Transport

14.1. Comptes par poste comptable

3.2 Achats consommés	2020	2021	2022	2023	2024
Carburant	333 162 €	401 699 €	548 982 €	491 733 €	497 429 €
Huiles	6 251 €	18 447 €	19 962 €	22 376 €	17 083 €
Pièces Détachées - Achats stockés	263 161 €	332 556 €	238 347 €	316 371 €	377 317 €
Billetterie	9 313 €		16 020 €	6 667 €	9 953 €
Eau	1 638 €	1 090 €	3 720 €	5 190 €	5 287 €
Gaz	3 816 €	4 880 €	10 918 €	17 169 €	12 948 €
Electricité	5 626 €	5 336 €	8 582 €	16 545 €	13 594 €
Carburant véhicules de services	3 090 €	1 250 €	168 €	2 113 €	2 346 €
Fournitures Pièces	- €	- €	- €	- €	- €
Produits d'entretien	9 333 €	1 508 €	- €	702 €	350 €
Fournitures petit Outillage	10 478 €	34 175 €	36 803 €	38 812 €	28 844 €
Achat petit mobilier	- €	- €	- €	- €	- €
Fourniture Vêtements de Travail	19 699 €	10 922 €	14 855 €	14 098 €	18 698 €
Fournitures Billettique	- €	- €	- €	- €	- €
Achar fournitures informatiques	2 994 €	3 587 €	2 046 €	1 589 €	2 915 €
Fourniture Bureau	8 409 €	8 281 €	8 686 €	11 187 €	6 037 €
Pneumatiques	18 021 €	21 242 €	19 612 €	24 282 €	26 431 €
Autres	4 593 €	3 528 €	1 441 €	3 157 €	4 229 €
Remboursement de TIPP	- 67 611 €	- 74 688 €	- 75 952 €	- 71 479 €	- 74 975 €
Total achats consommés	631 973 €	773 812 €	854 189 €	900 513 €	948 486 €

3.3 Sous-traitance et services extérieurs	2020	2021	2022	2023	2024
Sous-traitance lignes urbaines	197 523 €	165 924 €	240 591 €	255 327 €	233 809 €
Sous-traitance taxis	10 058 €	5 481 €	3 608 €	4 315 €	1 152 €
Location véhicules de service	19 850 €	12 148 €	12 084 €	15 301 €	17 791 €
Laocation matériel de transport	15 308 €	15 000 €	19 398 €	6 174 €	8 737 €
Locations autres (à détailler)	3 901 €	5 689 €	5 799 €	8 559 €	3 723 €
Entretien bâtiments & terrains	36 306 €	61 644 €	49 469 €	52 095 €	64 977 €
Nettoyage des locaux	13 099 €	13 013 €	13 902 €	14 672 €	15 451 €
Entretien mobilier urbain	- €	- €	- €	- €	- €
Maintenance billettique	34 231 €	48 500 €	52 407 €	117 632 €	50 179 €
Entretien matériel de transport	- €	- €	- €	- €	- €
Entretien & réparation pneumatiques	- €	- €	- €	- €	- €
Lavage et Nettoyage des bus	46 443 €	46 137 €	49 291 €	52 020 €	54 782 €
Entretien matériel radio	- €	- €	- €	- €	- €
Entretien autre	13 795 €	1 957 €	37 654 €	1 368 €	28 880 €
Primes d'assurances Matériel de transport	85 669 €	77 805 €	53 345 €	60 734 €	22 721 €
Primes d'assurances véhicules de services	908 €	1 440 €	1 423 €	1 283 €	1 722 €
Assurance Incendie	5 386 €	11 515 €	10 118 €	14 971 €	13 565 €
Documentations Générales	362 €	2 034 €	3 963 €	5 924 €	7 120 €
Total des services extérieurs	482 840 €	468 286 €	553 051 €	610 376 €	524 609 €

3.3 Sous-traitance et services extérieurs	2020	2021	2022	2023	2024
Intérim	46 596 €	25 293 €	45 704 €	86 933 €	109 939 €
Personnel mis à disposition	155 347 €	287 578 €	359 215 €	497 389 €	621 709 €
Frais d'assistance siège	70 143 €	95 554 €	105 815 €	78 879 €	61 792 €
Commissions sur ventes dépositaires	394 €	195 €	120 €	110 €	84 €
Honoraires Commissaires aux Comptes	3 460 €	3 360 €	- 0 €	- €	- €
Honoraires autres (à détailler)	6 006 €	5 156 €	28 240 €	12 329 €	28 763 €
Annonces et insertions		5 508 €	7 970 €	8 051 €	7 533 €
Publicité / promotion du réseau	18 040 €	20 151 €	38 046 €	8 581 €	21 434 €
Information voyageurs	56 198 €	53 854 €	38 729 €	36 143 €	46 062 €
Actions commerciales	5 617 €	6 194 €	19 783 €	5 881 €	18 523 €
Campagne anti-fraude	- €	- €	- €	- €	- €
Etudes et enquêtes	14 290 €	- €	2 500 €	55 810 €	- €
Signalétique	- €	- €	- €	5 543 €	10 363 €
Convoyage de fond	3 424 €	3 367 €	3 465 €	3 779 €	4 109 €
Déplacements - Missions - Réceptions	9 502 €	15 898 €	31 111 €	- 8 200 €	18 082 €
Frais Postaux - Télécommunications	17 156 €	15 765 €	32 884 €	35 470 €	22 674 €
Services Bancaires & Assimilés	5 843 €	5 656 €	7 345 €	7 281 €	8 763 €
Coût exploitation SAEIV	33 015 €	- €	- €	- €	- €
coût exploitation SAEIV HOPENGO			3 080 €	- €	4 756 €
Cotisations	6 039 €	5 729 €	6 284 €	6 846 €	7 622 €
Annonces et insertions	18 715 €	6 073 €	32 161 €	51 950 €	55 031 €
Total des autres services extérieurs	469 785 €	555 331 €	762 452 €	892 775 €	1 047 238 €

3.4 Impôts et taxes	2020	2021	2022	2023	2024
Taxe sur les salaires	114 502 €	123 105 €	129 709 €	128 236 €	133 835 €
Versement Transport	8 589 €	8 857 €	9 059 €	9 431 €	10 954 €
Contribution Economique Territoriale (CET)	3 861 €	3 749 €	3 609 €	3 978 €	3 926 €
Formation continue	39 790 €	43 327 €	38 297 €	29 784 €	53 067 €
Taxe construction	7 027 €	7 247 €	7 412 €	7 469 €	7 735 €
Taxe apprentissage vers. libérateur	10 619 €	10 951 €	11 201 €	12 710 €	11 688 €
Taxe sur les véhicules de société	4 852 €	5 492 €	4 389 €	4 501 €	8 720 €
Visites techniques	7 936 €	8 248 €	8 968 €	12 139 €	9 624 €
Taxes diverses organisme	1 037 €	571 €	1 960 €	- €	36 €
Total impôts & Taxes	198 212 €	211 548 €	214 604 €	208 246 €	239 585 €

3.5 Charges de personnel	2020	2021	2022	2023	2024
Salaires appointements commissions	1 240 947 €	1 250 829 €	1 289 389 €	1 305 026 €	1 379 431 €
Congés payés	134 275 €	159 835 €	173 950 €	183 947 €	157 982 €
Primes et gratifications	175 457 €	196 618 €	228 685 €	147 713 €	164 814 €
Intéressement	- 8 691 €	33 800 €	37 295 €	38 383 €	55 807 €
Indemnités et avantages divers	14 143 €	13 217 €	2 618 €	25 844 €	- €
Indemnités non soumises à cotisation	14 500 €	15 130 €	36 164 €	37 935 €	17 204 €
Provisions Congés payés	27 499 €	21 299 €	- 5 016 €	- 16 580 €	38 725 €
Cotisations à l'URSSAF.	376 387 €	403 909 €	438 748 €	400 761 €	431 279 €
Cotisations aux caisses de retraites	106 952 €	108 675 €	108 202 €	111 505 €	109 492 €
Cotisations Mutuelle	43 584 €	45 892 €	44 066 €	42 483 €	45 919 €
Cotisations aux ASSÉDIC	65 542 €	67 597 €	64 014 €	54 226 €	61 080 €
Charges sociales/congés payés prov.	10 825 €	8 103 €	8 756 €	- 10 644 €	14 561 €
Versements aux comités d'entreprise	20 407 €	20 936 €	21 413 €	20 576 €	21 345 €
Médecine du travail, pharmacie	6 463 €	5 467 €	5 549 €	5 635 €	6 905 €
Autres charges sociales diverses	906 €	1 811 €	1 482 €	1 431 €	1 547 €
Aides Fillon	- 46 293 €	- 83 482 €	- 111 406 €	- 104 902 €	- 121 460 €
Total charges de personnel	2 182 904 €	2 269 636 €	2 343 908 €	2 243 341 €	2 384 630 €

Autres charges et DAP	2020	2021	2022	2023	2024
Redevance logiciels	50 919 €	71 499 €	17 730 €	82 132 €	76 774 €
Redevance d'usage	162 190 €	191 762 €	219 621 €	218 492 €	261 279 €
Autres charges	16 084 €	8 299 €	8 008 €	5 344 €	440 €
DAP	59 942 €	56 657 €	75 301 €	85 516 €	73 480 €
Total autres charges et DAP	289 135 €	328 217 €	320 660 €	391 484 €	411 974 €

14.2. Participation de l'Autorité Déléguée

Sur l'année 2024, la participation contractuelle de l'Autorité Déléguée s'élève 3 948 334,55€ en euros 2018.

Ce montant intègre les impacts de l'avenant 5 sur l'année 2024 qui a été signé fin 2024.

Période	Contribution financière forfaitaire de l'autorité déléguée en Euros Juillet 2018 (Base + Option 1.2. + Option 2)	Impact Avenant 1	Impact Avenant 2	CFF après Avenant 2 (€ Juillet 2018)	Impact Avenant 3	CFF après Avenant 3 (€ Juillet 2018)
Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023	3 809 399 €	39 980 €		3 849 379 €	83 330 €	3 932 709 €

Compte tenu de l'évolution des différents indices et des formules d'indexation, le taux d'actualisation par rapport aux euro juillet 2018 s'élève à 20.31%

$$C_n = C_{n0} * [0,10 + a \text{ GNV}_n / \text{GNV}_0 + b \text{ E}_n / \text{E}_0 + c \text{ S}_n / \text{S}_0 + d \text{ RV}_n / \text{RV}_0 + e \text{ FSD}_{2n} / \text{FSD}_{20}]$$

Nom de l'indice	Référence	Pondération	Moyenne janvier à Déc 2024	Evolution indiciaire 2024	Valeur actualisée 2024
Part fixe		7,0%	100	1,00000	7,00%
Moyenne des indices mensuels des prix à la consommation du gazole	Gn	9,8%	144,69	1,16188	11,33%
Moyenne des indices mensuels des prix à la consommation de l'électricité	En	0,0%	-		0,00%
Moyenne des indices mensuels des prix à la consommation du GNV	GNVn	0,0%	-		0,00%
Taux de salaire horaire de base des ouvriers transport - Moyenne arithmétique des 4 indices trimestriels	Sn	67,7%	122,73	1,20733	81,75%
Moyenne des indices mensuels des réparations des véhicules privés	RVn	6,0%	137,95	1,31690	7,90%
Moyenne des indices FSD2	FSD2n	9,5%	168,20	1,29252	12,33%
	somme des coeff.	100,0%			120,31%

Selon l'application de la formule d'actualisation du contrat ci-dessous et de l'évolution des indices, l'actualisation 2024 après l'avenant 5 a été portée à 797 555,67€ soit un montant de contribution forfaitaire actualisé de 4 745 890,22€.

CF 2024 après avenant 5	Euros juillet 2018	Actualisation
CF 2024 après avenant 5	3 948 334,55 €	4 745 890,22 €

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 31/12/2024 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

€uros constants	2024 Réalisé	2024 Contrat actualisé
% Assistance / total Charges	3,9%	3,7%
Taux de couverture (rec.commerciales / produits d'exploit yc marges & aléas)	18,0%	15,7%
Coût yc marge / km commercial	7,58 €	6,80 €
Rec Comm / km commercial	1,36 €	1,07 €
Contribution Coll / km commercial	6,22 €	5,73 €
Coût yc marge/ voyage	3,88 €	2,48 €
Rec Comm / voyage	0,70 €	0,39 €
Contribution Coll / voyage	3,18 €	2,09 €
Coût de sous-traitance / km commercial	7,73 €	6,44 €



15. Méthode statistique employé et source de données

15.1. Source et méthode d'évaluation des voyages

Pour l'année 2024 le calcul de la fréquentation du réseau Amelys est basé sur les validations comptabilisées grâce à la billettique Actoll incrémenté des validations CB du nouveau système Flowbird mis en place en mars 2024. Les volumes de voyages sur la navette Coralys sont effectués manuellement par les conducteurs sur chaque course.

Il est rappelé qu'afin de supprimer des sujets de fraude et d'usurpation des cartes gratuites pour les enfants par des adultes, la validation des jeunes de moins de 4 a été supprimée. Les validations des jeunes enfants (environ 20 000 voyages les années précédentes) ne sont pas intégrées dans le volume des validations sur l'année 2024.

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 2024 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

Au cours de l'année 2024, 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.

16.2. 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 comme la mise en place au printemps de la solution Flowbird.

Type d'activités	Descriptif	Compétences sollicitées	Estimation volume en jour
Assistance fonctions support	Aide sur les sujets ressources humaines et gestion du personnel. Aide sur le renouvellement des mandats et les élections CSE	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 technique sur les sujets informatiques (changement de serveurs, baies informatiques), cybersécurité	DSI région, Responsable Technique des systèmes d'information	10
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 Exploitation	Responsable exploitation région	1
Assistance sur la qualité d'exécution du contrat	Audit Maintenance	Responsable maintenance secteur	2
Assistance sur des demandes ponctuelles	Aide à la mise en place du système de paiement CB Flowbird	Directeur SI, référent des système de transport siège	10

17. Bilan de prestations réalisées pour des tiers

Au cours de l'année 2024, les prestations réalisées pour des tiers concernent principalement l'ESAT pour un montant de 28 640.84€

Dans le cadre de la compétition internationale de Taekwondo qui s'est tenue les 29 et 30 juin au gymnase du Puiseaux et qui a rassemblé environ 900 athlètes, des services spéciaux avec navettes entre les hôtels et le gymnase ont été mis en place pour un montant de 1457,96€.

Par ailleurs, à la demande du département, les cars des lignes 12 et 27 ne peuvent plus franchir le pont franchissant le Loing sur la commune de Conflans depuis le 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 sur toute l'année 2024

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