



HAL
open science

Aix-les-Bains : création d'un réseau dynamique et accessible : comment accompagner les différents acteurs transports urbains dans un climat serein lors d'un changement de réseau ?

Louis Meyer

► To cite this version:

Louis Meyer. Aix-les-Bains : création d'un réseau dynamique et accessible : comment accompagner les différents acteurs transports urbains dans un climat serein lors d'un changement de réseau ?. Gestion et management. 2015. dumas-02923981

HAL Id: dumas-02923981

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02923981v1>

Submitted on 27 Aug 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

RATP Dev, Juillet 2015, Photo réseau Ondéa



AIX-LES-BAINS : UN RESEAU ACCESSIBLE ET DYNAMIQUE

ANNEE 2014-2015 MASTER PROFESSIONNEL
TRANSPORTS URBAINS ET REGIONAUX DE PERSONNES
23ème Promotion

LIEU DE
STAGE

Compagnie
des Transports
du Lac du
Bourget

Louis MEYER
JURY

M.COZIC
Directeur
opérationnel

M.FAIVRE
D'ARCIER
Président du
Jury

MME MERCIER
Enseignant
chercheur

9 Septembre
2015

Ecole
Nationale des
Travaux Publics
de l'Etat

Université
Lumière Lyon 2

CTLB

RATP dev

ENTPE

UNIVERSITÉ
LUMIÈRE
LYON 2

Fiche bibliographique

[Intitulé du diplôme] Master Professionnel Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP)		
[Tutelles] Université Lumière Lyon 2 Faculté de Sciences Economiques et de Gestion Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)		
[Titre] Aix-les-Bains : Création d'un réseau dynamique et accessible		
[Sous-titre] Comment accompagner les différents acteurs transports urbains dans un climat serein lors d'un changement de réseau ?		
[Auteur] Louis MEYER		
[Membres du Jury (nom et affiliation)] M. FAIVRE D'ARCIER Bruno, Président du Jury LET –ENTPE MME MERCIER Aurélie, membre du Jury hors tuteur entreprise et pédagogique M.COZIC Emmanuel, Maître de Stage, Directeur Opérationnel RATP Dev filiale CTLB		
[Nom et adresse du lieu du stage] Compagnie Transport du Lac du Bourget (CTLB) 1 700 Boulevard LEPIC 73 100 AIX LES BAINS		
[Résumé] Ce présent mémoire de stage détaille l'ensemble des actions mises en œuvre lors du lancement du nouveau réseau d'Aix-les-Bains. Il présente dans un premier temps le territoire de la Communauté d'Agglomération du Lac du Bourget (CALB) puis l'ancien et le nouveau réseau Ondéa et ses caractéristiques en comparaison avec d'autres réseaux de villes moyennes de France. Le plan de communication clientèle et son application sont les principales missions mis en avant. Les nouveaux outils de communication clientèles sont évoqués afin de présenter la modernité du nouveau réseau. Le dialogue social avec les collaborateurs interne et externe est un enjeu majeur à la réussite d'un réseau. La négociation sociale et ses différentes définitions sont exposées. Le mémoire se termine par quelques recommandations et les développements à venir suite aux nouvelles négociations entre la CALB et la RATP Dev.		
[Mots clés] Optimisation réseau, Rationalisation du réseau, Moderniser, Plan de communication clientèle, Fidélisation clientèle, Conquête Client, Dialogue Sociale, Négociation Sociale.	Diffusion : - papier : [oui/non]* - électronique : [oui/non]* (* : Rayer la mention inutile) Confidentiel jusqu'au : 30 septembre 2018	
[Date de publication] 9 Septembre 2015	[Nombre de pages] 100	[Bibliographie (nombre)] 2

Publication data form

[Entitled of Diploma]		
Master Degree Diploma in Urban and Regional Passenger Transport Studies		
[Supervision by authorities]		
Université Lumière Lyon 2 Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)		
[Title]		
Aix-les-Bains : The new urban transport network		
[Subtitle]		
How to support the different actors' urban transport in a calm atmosphere during a network change?		
[Author]		
Louis MEYER		
[Members of the Jury (name and affiliation)]		
Mr FAIVRE D'ARCIER Bruno, President of the Jury, LET-ENTPE Mrs MERCIER Aurélie, Jury Member Mr COZIC Emmanuel, supervisor, operationnal director of CTLB		
[Place of training]		
Compagnie Transport du Lac du Bourget (CTLB) 1 700 Boulevard LEPIC 73 100 AIX LES BAINS		
[Summary]		
<p>This report deals with the whole actions implemented for the launching of Aix-les-Bains. At first, we will talk about the town community of Lake Bourget and the old and new Ondea network and its characteristics compared with other medium-sized cities networks in France.</p> <p>Customer communication plan and its implementation are the main tasks put forward. New customer communication tools are discussed to present the modernity of the new network.</p> <p>Social dialogue with internal and external collaborators is a major challenge to the success of a network. Social negotiation and different definitions are exposed.</p> <p>At the end, we conclude with some recommendations and future developments respond to new negotiations between CALB and RATP Dev.</p>		
[Key Words]	Distribution statement :	
Network optimization, network rationalization, Upgrade, Customer Communication Plan, Customer Loyalty, Customer Conquest, Social Dialogue, Social Negotiation.	Paper : [yes / no]* Electronic : [yes / no]* (* Scratch the useless mention)	
	Declassification date :	
	September, 30th 2018	
[Publication date]	[Nb of pages]	[Bibliography]
September, 12th 2015	100	2

Remerciements

Avant toute chose, mes souhaits les plus chers seront de remercier vivement toutes les personnes, qui de près ou de loin, se sont impliquées dans la réalisation de ce mémoire, tant par leur soutien opérationnel, que professionnel.

Je remercie tout d'abord mes responsables pédagogiques de stage, Monsieur BONNEL et Monsieur FAIVRE D'ARCIER, qui ont suivi mon intégration et mon évolution au sein de ma structure et qui m'ont accompagné dans la réalisation de mon mémoire. Je les remercie également pour la qualité des enseignements dispensés durant la formation de Master TURP.

Je remercie aussi Monsieur COZIC, Directeur opérationnel de la filiale CTLB d'Aix-les-Bains, de m'avoir fait confiance tout au long de mon stage, de m'avoir laissé en complète autonomie sur mon poste et de m'avoir confié des tâches majeures dans le développement du réseau. Je le remercie également d'avoir contribué à mon intégration dans l'équipe RATP Dev et d'avoir su approfondir et enrichir mes connaissances du fonctionnement d'une filiale de transport urbain.

Je réserve des remerciements particuliers à Monsieur FANGEAT, Responsable d'exploitation, de m'avoir appris la gestion de l'exploitation et le management des conducteurs, de m'avoir intégré à toutes les missions fondamentales en lien avec ma formation de responsable d'exploitation.

Je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe d'Aix-les-Bains pour leur accueil chaleureux et leur investissement au quotidien pour mon bon développement au sein de la filiale.

Je remercie l'équipe RATP Dev du siège à Paris pour leur confiance dans mon travail et d'avoir favorisé mon intégration au sein du groupe. Je les remercie de me réserver un avenir et un épanouissement professionnel au sein du groupe RATP Dev.

Je remercie chaleureusement ma famille pour leur soutien permanent dans tous mes choix d'études et professionnel. Je les remercie de m'avoir aidés financièrement et d'avoir cru en mes capacités à mener mes projets à terme.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude et mes remerciements aux membres du Jury qui ont bien voulu m'honorer de leur présence à ma soutenance de mémoire.

Sommaire

FICHE BIBLIOGRAPHIQUE	1
PUBLICATION DATA FORM	2
REMERCIEMENTS	3
SOMMAIRE	4
INTRODUCTION	5
AIX-LES-BAINS : CONTEXTE POLITICO-ECONOMIQUE ET ACTEURS DU RESEAU	11
LANCEMENT D'UN RESEAU OPTIMISE	23
UN PLAN DE COMMUNICATION AMBITIEUX POUR LA CLIENTELE	36
INTEGRATION DU PERSONNEL DE CONDUITE DANS LE NOUVEAU RESEAU	52
LIMITE DE L'ETUDE : PERSPECTIVES	66
CONCLUSION	69
TABLE DES MATIERES	71
BIBLIOGRAPHIE	73
TABLE DES FIGURES	75
TABLE DES TABLEAUX	77
ANNEXES	78

Introduction

Ce mémoire clôturé l'ensemble de mon cursus universitaire ainsi que mon stage de fin d'études. Je souhaite, à l'issue de cette période, pouvoir poursuivre cette aventure professionnelle au sein du groupe RATP Dev où je suis affecté en qualité de « Responsable Adjoint d'Exploitation » de la Compagnie de Transports du Lac du Bourget.

Porté par l'ambition d'achever mon parcours universitaire dans les meilleures conditions, c'est-à-dire, avec une réelle perspective d'embauche au sein d'un groupe en phase de développement, le choix de mon stage s'est révélé déterminant. La qualité des missions proposées par l'entreprise a été également primordiale dans l'orientation de mon choix. Au regard de mes premières expériences professionnelles dans le domaine du transport, les missions en lien avec l'opérationnel et le marketing correspondaient à mes attentes. C'est donc sur cette base de réflexion que je me suis engagé dans un premier temps, en qualité de stagiaire, vers une entreprise exploitante d'un réseau de transport public.

RATP Dev m'a offert l'opportunité de contribuer à la mise en place de leur nouveau réseau d'Aix-Les-Bains. Détenteur du réseau depuis le 1^{er} janvier 2015, M. COZIC, Directeur de la filiale, m'a proposé de participer à l'effort collectif du lancement de réseau. La diversité des missions et la grandeur du projet m'ont convaincu d'accompagner RATP Dev dans cette belle aventure.

Le lancement du réseau d'Aix-Les-Bains s'effectue dans un contexte politique et économique difficile. En effet, l'Autorité Organisatrice de Transports a annoncé une réduction de l'offre avec une éventuelle réduction des effectifs. Face à cette situation, de nouvelles missions s'intégreront au plan de lancement d'un réseau classique et des mutations complètes apparaîtront dans l'organisation interne ainsi que dans la vie quotidienne des usagers. L'objectif commun du groupe RATP Dev sera d'accompagner les salariés dans le bon développement du réseau. Cette démarche exige de rassurer les salariés et d'atténuer les craintes des usagers afin de favoriser leur adhésion au projet d'optimisation du réseau. Ces missions viendront compléter les enjeux incontournables d'un lancement de réseau : modifier l'identité du réseau, créer une offre nouvelle, adapter la signalétique, moderniser les supports papier, simplifier la gamme tarifaire...

Sujet de Stage

Ce stage s'inscrit dans la mise en place du nouveau réseau de transport urbain de la Communauté d'Agglomération du Lac du Bourget (CALB).

Le contrat de délégation de service public est arrivé à échéance le 31 décembre 2014. A l'occasion de son renouvellement, la CALB a voulu proposer un réseau optimisé et rationalisé, intégrant la réduction des dépenses budgétaires. Suite à la procédure d'appel d'offre, 3 exploitants se sont manifestés : **TRANSDEV**, **KEOLIS** et **RATP DEV**.

Le groupe RATP Dev a remporté l'appel d'offres au détriment de Keolis en place sur le réseau depuis 2008. L'exploitation du réseau de transport de l'agglomération Aixoise est confiée depuis le 1er janvier 2015, sous l'appellation Ondéa, à la Compagnie des Transports du Lac du Bourget (CTLB), filiale de RATP Dev. La DSP s'appliquera sur une durée de 6 ans (2015- 2020).

Le sujet du stage est centré sur le lancement du nouveau réseau : un réseau optimisé et cadencé. L'objet principal du mémoire portera sur **l'organisation de la transition, pour le personnel et la clientèle**, entre le réseau actuel et le futur réseau.

Objectif et enjeux

Dans un contexte de désendettement du secteur public, le Président de la CALB Monsieur Dominique DORD décide d'appliquer une politique de rigueur en réduisant l'ensemble des dépenses publiques. La branche des transports urbains ne dérogera pas à la règle. La CALB a tranché pour la réduction de l'offre de transport Urbain et périscolaire sur le PTU (Périmètre de Transport Urbain). Le contrat de délégation de service public étant arrivé à échéance fin 2014, son renouvellement a été l'occasion pour la CALB de proposer un réseau urbain optimisé et rationalisé. L'objectif est de confier le réseau à un délégataire capable de relever 4 défis :

1. Proposer un réseau **de transport rationalisé**
2. **Capter de nouveaux clients** et fidéliser les clients actuels
3. Garantir **une transition sociale** sans conflit
4. **Limiter la contribution financière** de l'autorité organisatrice à 2,5 M€.

La filiale Aixoise RATP Dev s'est engagée à la mise en œuvre d'une restructuration de réseau et à l'ensemble des développements associés. Ainsi, CTLB a décidé d'appliquer 4 mesures qui répondront aux exigences de l'agglomération :

- Adapter le réseau aux nouveaux besoins de déplacements
- Développer les recettes par une politique commerciale offensive
- Communiquer sur l'image moderne et innovante de l'offre de mobilité
- Réduire le coût du transport public urbain supporté par la collectivité

Au regard de la quantité de travail à réaliser pour ce nouveau réseau, RATP Dev a souhaité renforcer ses équipes par un stagiaire Master TURP.

Les missions du stage sont transversales entre le Marketing et l'Exploitation. Des missions annexes m'ont été confiées : la modernisation du réseau et le suivi de projets au

quotidien. Dans les missions Marketing et de suivi des projets, la fonction d'adjoint à la direction m'a été confiée par le Directeur du réseau M. Emmanuel COZIC.

Missions Marketing et Chef de Projet

1. Nouvelle agence commerciale
2. *Formation responsable Commerciaux*
3. *Création site internet*
4. *Présence sur les réseaux sociaux*
5. *Amélioration des supports papier (Tarifs, Fiches Horaires, Descriptif TAD, TPRM)*
6. *Nouvelle cartographie*
7. *Simplification des tarifs*
8. *Campagne de communication*
9. *Animation prévention scolaire*
10. *Suivi de la mise en place SAEIV*
11. *Mise en place de la livrée Bus*

Concernant les missions Exploitation, le Responsable d'Exploitation M. Jacques FANGEAT m'a délégué la fonction d'adjoint à l'exploitation.

Missions Exploitation

1. *Gestion des prépaies*
2. *Retour feuille de route*
3. *Suivi de l'Habillage, Graphicage*
4. *Management des conducteurs*
5. *Formation sur l'accessibilité et SAEIV*
6. *Mise en place des temps de parcours*
7. *Gestion de l'effectif*
8. *Mise en place des roulements*
9. *Création des plannings*
10. *Production des Unités d'œuvre*

Problématique

Lors du lancement de réseau, l'ensemble des mesures doit se dérouler dans un esprit de rassemblement et de communication autour d'un projet commun. Il devient impératif de ne pas imposer le nouveau réseau comme un bouleversement des habitudes. Accompagner les acteurs transports et communiquer auprès de la clientèle sur le nouveau réseau est la clé de la réussite. L'objectif principal de la CALB en collaboration avec le délégataire est de :

- **Maîtriser le budget transport**
- **Conserver une desserte de qualité**
- **Éviter les mouvements sociaux**
- **Augmenter la clientèle**

La réduction de l'enveloppe financière à la branche transport urbain dans l'agglomération d'Aix-Les-Bains passe par la réduction de l'offre kilométrique. A priori, l'abaissement de l'offre transport sur le territoire devrait entraîner une dégradation des conditions de déplacement de l'ensemble des habitants de la CALB. Il est légitime de corrélérer l'offre de transport avec la qualité de déplacement des usagers. Ainsi, on peut se demander comment la transition de délégataire amènera une nouvelle clientèle et si la maîtrise du budget ne générera pas le licenciement économique d'une partie du personnel de conduite. En résumé, ces changements ne doivent pas être déclencheurs d'une fracture sociale. L'objectif principal est de **créer un nouveau réseau dans un climat social de confiance entre les différents acteurs.**

Afin de dynamiser les transports urbains tout en réduisant l'offre, la filiale RATP Dev s'engage à mener des actions ciblées sur le réseau. Ces actions ont déjà fait leurs preuves sur plusieurs filiales (Vienne, Annemasse...). La direction devra s'assurer du bon déroulement des missions sur le terrain. Elles répondront aux problématiques suivantes :

Comment accompagner la clientèle sur le nouveau réseau ? Comment limiter les mouvements sociaux lors du changement de délégataire ? Quelle action permettra de dynamiser le réseau Aixois en réduisant l'offre de transport ? Comment éviter de dégrader les conditions de travail du personnel de conduite lors de la création des tours de service ?

Comment permettre à ce projet d'être une réussite sur le plan social, opérationnel et financier ?

Méthodologie

Afin d'assurer une transition pérenne dans le temps, la filiale RATP Dev a ciblé ses actions sur cinq axes majeurs :

Créer un réseau optimisé et cadencé

CTLB en lien avec ses partenaires a décidé de créer 3 lignes régulières de hautes fréquences : une ligne touristique dans l'hyper-centre. Les lignes de proximité sont désormais dédiées aux scolaires avec des horaires supprimés en heures creuses. La ligne touristique a été mise en place le 1^{er} juillet 2015. Les deux autres lignes régulières ont commencé le 6 juillet 2015. Le reste du réseau se lancera le 1^{er} septembre 2015. Ces lignes fortes seront opérationnelles sur toute l'année avec un cadencement de 20 min à 35 min. Les lignes de proximité seront en service uniquement sur les périodes scolaires avec un cadencement toutes les heures. Un service de Transport à la demande viendra compléter l'offre de proximité. Et un service de Transport pour Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) développera l'accessibilité sur le réseau d'Aix les Bains.

Rendre accessible un réseau moderne

Le nouveau site web fonctionnera désormais avec l'option Google Transit. Cette acquisition permet au client de connaître sa ligne de bus et son temps de déplacement du point de départ au point d'arrivée. L'application Smartphone va donner accès au réseau en temps réel et à des données sur le covoiturage au sein de l'agglomération. L'Office de la Mobilité laissera accès à une borne libre-service à la clientèle. Cinq nouveaux véhicules neufs remplaceront les véhicules obsolètes par des Iveco qui remplissent les normes d'émissions de CO2 de la commission européenne Euro 6. Le fournisseur GORBA France équipera l'ensemble du parc par un système de pilotage SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur).

Développer un plan de communication pour la clientèle

Le réseau a créé une agence commerciale : Office de la Mobilité dédié à l'accueil client. L'Office de la Mobilité rassemblera l'information des différents modes de transport (covoiturage, vélo libre-service, ferroviaire, transport urbain et régional...). Ce point de vente devra se concentrer sur le démarchage commercial des nouveaux clients. De nouveaux formulaires d'abonnement sont créés afin d'augmenter la lisibilité du réseau. Un abonnement « Elit » a été créé avec des avantages cadeaux et réduction auprès des commerçants partenaires. Le logo « Ondéa » et le logo « CALB » ont été réinventés. Les Fiches Horaires clients ont été repensées. Une « livrée » (Habillage et Décoration) de Bus a été conçue pour dépoussiérer la flotte de véhicules. Un véhicule électrique aux couleurs du réseau assurera les relevés en ligne pour développer une image « écolo » du nouveau réseau. La cartographie du réseau a été redessinée.

Former le personnel de conduite sur le nouveau réseau

Un plan de formation conducteur a été créé par la filiale RATP Dev dans le but d'accompagner le personnel de conduite au changement des conditions de travail. Un guide de formation reprend les nouveaux numéros de ligne, les nouveaux plans, l'explication du Transport à la demande, la notice du système d'aide à l'exploitation... Une formation terrain sur toutes les nouvelles lignes est organisée avant la mise en place du réseau. L'application de la politique de management RATP Dev a contribué à la conservation de l'ensemble des postes de conducteurs. La rationalisation des effectifs a été appliquée avec une « gestion douce et souple ».

Conserver les conditions de travail des conducteurs

Les temps de parcours ont été pensés en lien avec la délégation unique du personnel. Ainsi, le personnel de conduite a donné son avis sur les choix et les décisions des changements du réseau. Les productions de tours de services sont réalisées en

collaboration avec le personnel afin de maintenir le dialogue social. En première étape, le service Étude et Méthode de RATP Dev Paris a défini le nombre d'Effectif Temps Plein et le nombre de véhicules nécessaires à l'exploitation du réseau. Puis, dans un deuxième temps, le service Étude et Méthode a fourni les tours de services après graphicage et habillage. Le Responsable d'exploitation a présenté la nouvelle production d'été et d'hiver au représentant syndical. L'objectif est de conserver un climat de travail serein grâce à une transparence dans la communication entre les acteurs.

Aix-les-Bains : Contexte politico-économique et acteurs du réseau

Un an après sa réélection de mars 2014, le Maire d'Aix-les-Bains et Président de la CALB Monsieur Dominique DORD a présenté les restrictions budgétaires à exécuter au cours de son nouveau mandat. L'État versera 4 M€ de moins cette année 2015 à la collectivité locale de la CALB¹. Mais ces économies sur le budget de fonctionnement de la mairie ne seront pas sans conséquence pour la ville. En effet, les transports communs feront partie des services victimes des coupes budgétaires de la ville d'Aix-les-Bains. Les transports urbains Ondéa auront des lignes allégées ou supprimées donc des passages de bus moins nombreux. En effet, la CALB doit réduire ses dépenses de 2,5M€ dans les deux ans à venir.

1 La CALB : Une politique en lien avec son territoire

1.1 L'Agglo Aixoise et son plan d'austérité

En 2008, l'économie européenne a connu une grande récession. En conséquence, les recettes publiques ont fortement été réduites. L'État a alors instauré un contrôle des déficits des collectivités locales et installé une réduction des dépenses publiques pour chacune des collectivités. Le financement des transports urbains de voyageurs a été impacté par ces restrictions budgétaires.

Quelles sont les relations entre la gouvernance locale d'Aix-les-Bains et le financement transport urbain pour qu'une telle austérité s'installe ?²

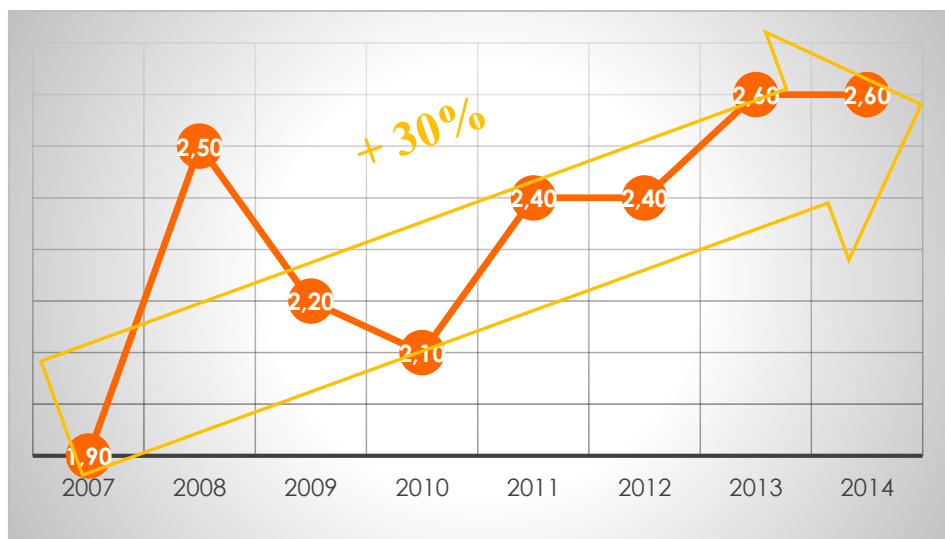
Sur la ville d'Aix-les-Bains, le service de transport urbain est réalisé et rendu grâce à la collaboration entre les autorités locales de la CALB et l'opérateur en place RATP Dev. Le contrat est sur une période de 6 ans (nouveaux contrats de DSP 2015 à 2020). Le principal revenu des transports urbains de voyageurs est le Versement Transport (VT). Le VT contribue pour 52% de la dépense totale du budget transport Aixois. Le revenu de cet impôt sur les sociétés a connu une croissance d'environ 31% sur la période 2007-2014 (de 1,9M€ en 2007 et de 2,5M€ en 2014). Le reste du financement provient des subventions d'équilibre du budget de la CALB. La subvention de la CALB pour la

¹ Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 21 avril 2015, *La Saemcarra va être vendu pour faire des économies*

² Research in Transportation Economics Journal, Wijnand Veeneman, Katrin Augustin, Marcus Enoch, Bruno Faivre d'Arcier, Silvia Malpezzi, Niek Wijmenga, Août 2015, *Austerity in public transport in Europe : The influence of governance*

partie transport de voyageurs a doublé en 7 ans (de 1M€ en 2007 à 2M€ en 2014). Ces contributions ont subi une croissance beaucoup plus forte que le versement transport. La CALB reçoit également des subventions d'investissement de l'Etat. Celles-ci ont été réduites de 4M€ par an depuis 2014.

Figure 1 : Évolution du versement transport de la CALB en Million d'€



Source : CALB, décembre 2014, Composition budget transport 2007-2014

La CALB et son Président D.DORD contrôlent le financement intégral du transport urbain. Deux politiques auraient pu être envisagées sur les transports urbains malgré la réduction des budgets :

- **Augmenter le VT pour maintenir une offre de transport identique**
- **Réduire le budget transports et optimiser/rationaliser le réseau**

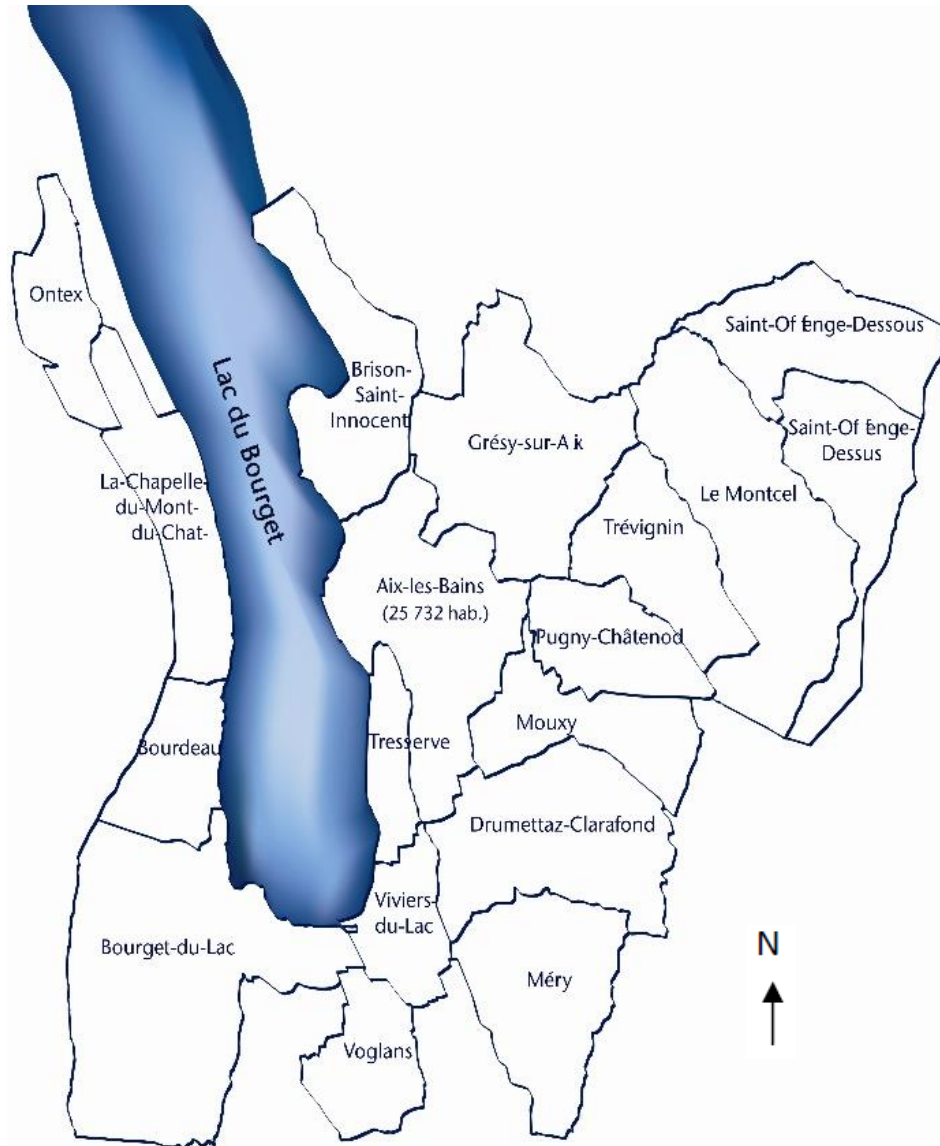
Le Président D.DORD en lien avec les autres élus a acté la décision de réduire le budget transport et optimiser le réseau. L'une des priorités de son mandat est de préserver les habitants de la CALB contre l'augmentation des impôts. C'est pourquoi le Président de la CALB a préféré ne pas remettre en question les 0,6% du versement transport. En effet, suite à la promulgation de la loi Grenelle 2, il est désormais possible, pour l'ensemble des autorités organisatrices de transport urbain hors Ile-de-France, ayant sur leur territoire une commune touristique, de majorer leur taux de versement transport de 0,2 %. La dénomination "commune touristique" est fixée au regard de critères nouvellement établis par la loi. Grâce à son statut de ville thermale, la CALB aurait pu bénéficier d'un taux bonifié de +0,2 point.

1.2 Les Missions de la CALB

La Communauté d'Agglomération du Lac du Bourget (CALB) est un établissement public de coopération communale créé en 2007. Ce territoire regroupe aujourd'hui autour du Lac du Bourget **environ 56 000 habitants** (population permanente) et **22 800**

emplois en 2012, sur 17 communes. La CALB est composée d'élus des **17 communes** et a pour président D.DORD. Benjamin DROMARD est le Responsable Service Déplacements, et Corinne CASANOVA, la conseillère déléguée (Élue d'Aix-les-Bains).

Figure 2 : Le périmètre de transport urbain et ses 17 communes



Source : CALB, décembre 2014,
Données Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Espace Grand Lac, échelle 1/2 000 000ème
Les plus anciennes compétences de la CALB constituent :

- ✓ **La protection de l'environnement**
- ✓ **L'aménagement de l'espace**

Aujourd'hui, les compétences de la CALB en matière d'aménagement de l'espace sont :

- ✓ Élaboration et révision du **Schéma de Cohérence Territoriale**
- ✓ Création et réalisation de **Zone d'Activité Commerciale**

- ✓ Élaboration et révision du **Plan Local d'Urbanisme Intercommunal**
- ✓ Constitution et gestion des **réserves foncières**
- ✓ Création et mise en œuvre du **Droit de Prémption Urbain**
- ✓ Organisation des **transports urbains** au sens du code des transports

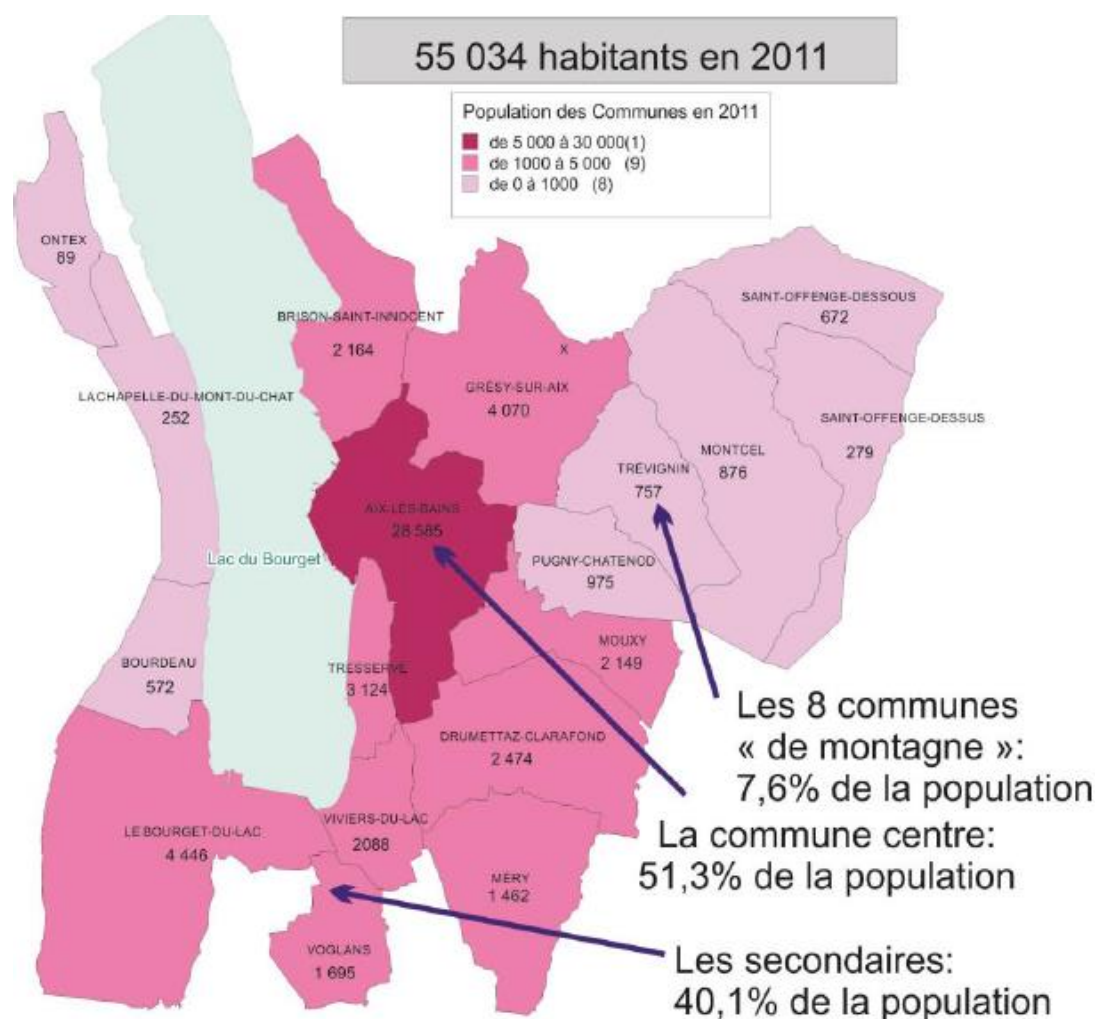
1.3 Données socio-économiques du territoire

1.3.1 Population et emplois

Plus de la moitié de la population réside sur la commune d'Aix-les-Bains

La CALB comprend une ville centre Aix-les-Bains où réside la majorité des habitants. Ainsi, Aix-les-Bains représente plus de la moitié de la population de la CALB. Les 9 communes de 1000 à 5 000 habitants représentent 40% de la population de la CALB et les communes de montagnes représentent 7,6% de la population (Ontex, La Chapelle-du-Mont-du-Chat, Bourdeau, Pugny, Trévignin, Montcel, Saint-Offenge).

Figure 3 : Répartition de la population de la CALB selon les communes

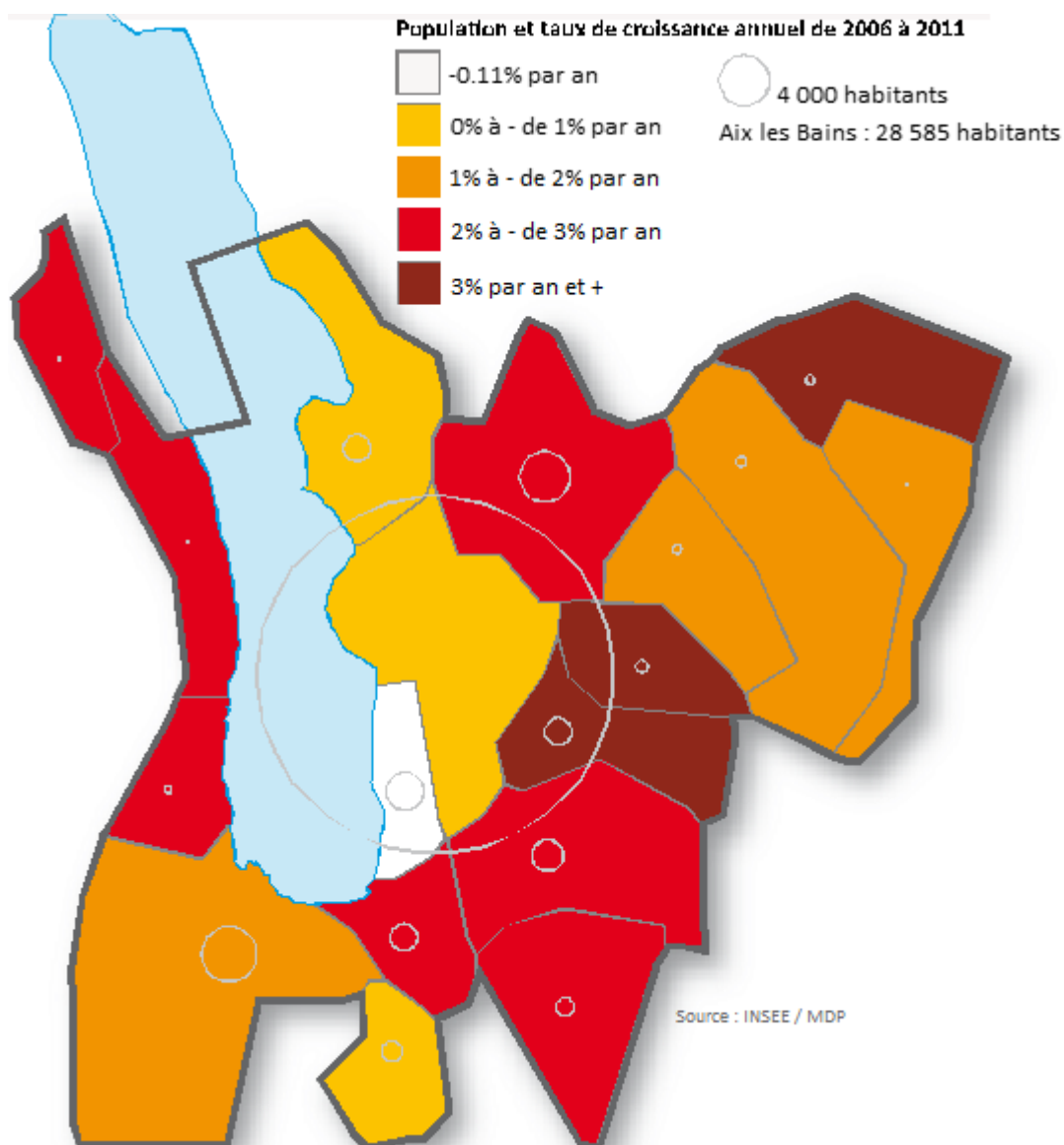


Source : RATP Dev, juin 2014, Mémoire Technique –Offre de Base

Une démographie plus forte que les collectivités environnantes

La population au sein des communes de la CALB a progressé au même rythme de 2006 à 2011 qu'au cours de la période précédente. Le taux de croissance élevé de 1,3% reste fortement soutenu par un solde migratoire important qui confirme l'attractivité des communes du territoire. La CALB bénéficie ainsi d'une croissance nettement plus vive que les agglomérations d'Annecy (0,7%), de Chambéry (0,5%), ou de Grenoble (0,3%).

Figure 4 : Évolution de la démographie de la population de la CALB de 2006 à 2011

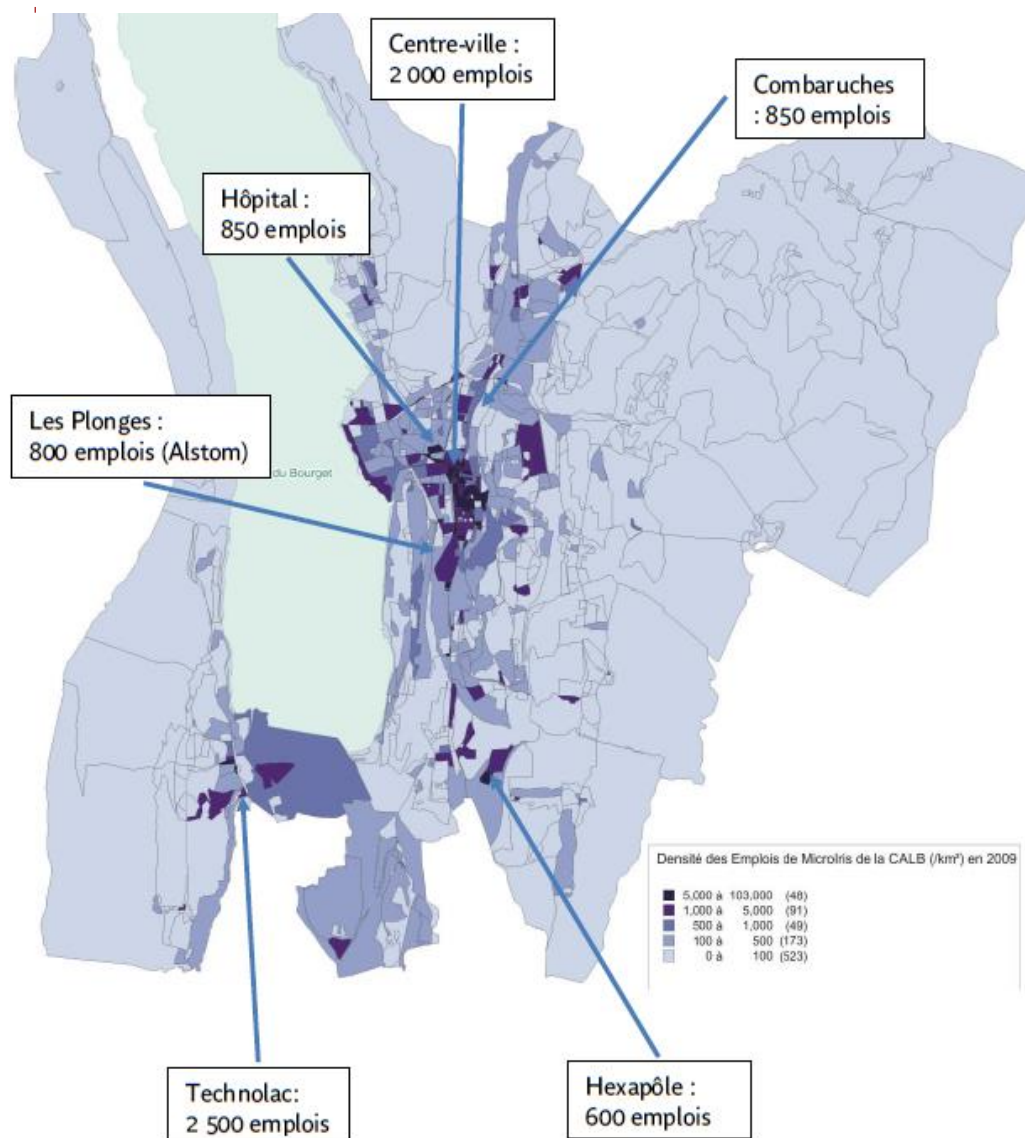


Source : CALB, décembre 2014, Données PLUi Espace Grand Lac

Des emplois regroupés dans 6 zones principales

Le territoire de la CALB regroupe plus de 22 800 emplois. Un tiers de ces emplois est regroupé dans 6 zones principales d'emplois.

Figure 5 : Population et emplois sur le territoire de la CALB



Source : RATP Dev, juin 2014, Mémoire Technique –Offre de Base

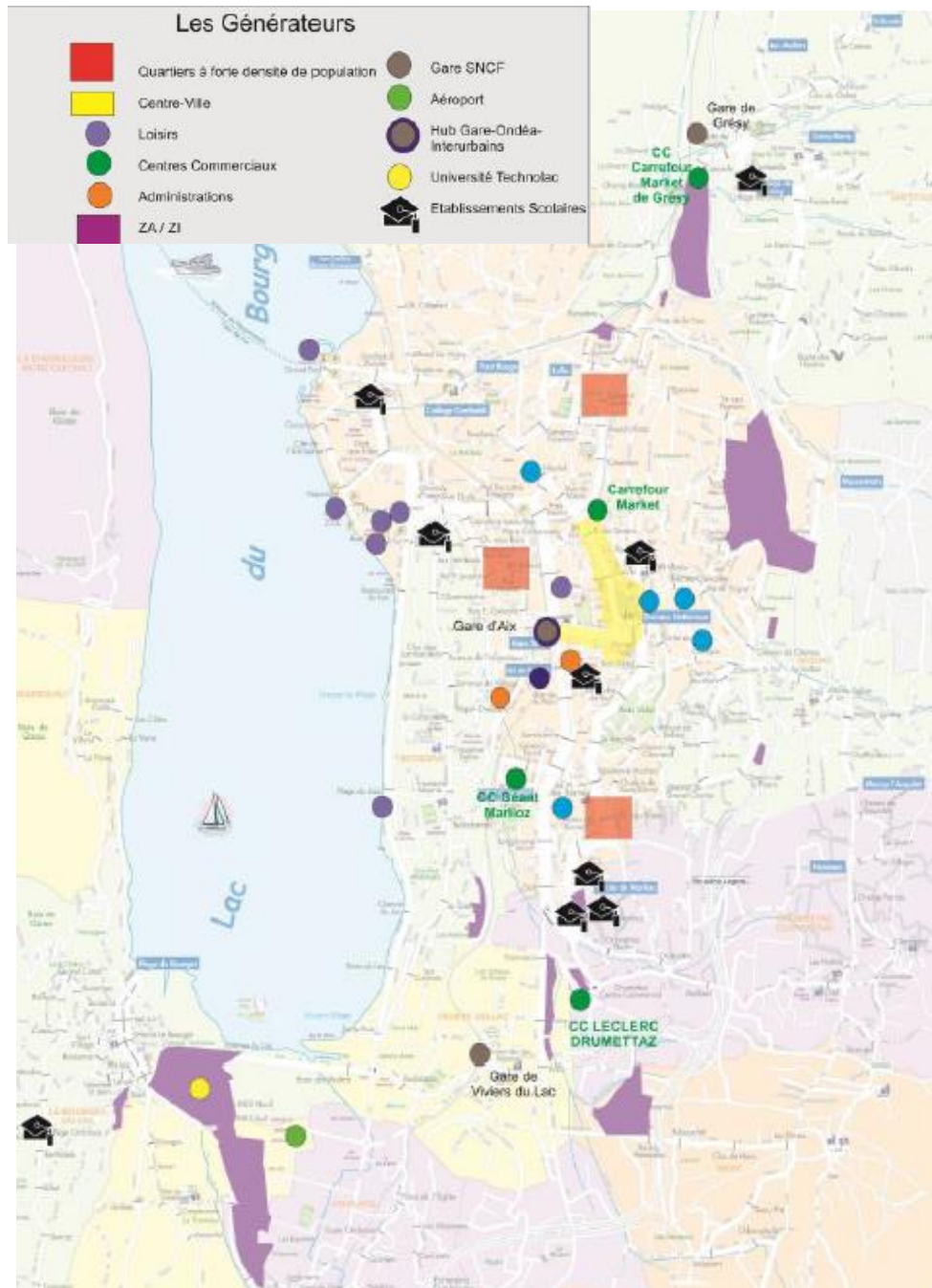
1.3.2 Fréquentation touristique et curiste

Le Lac du Bourget, son environnement ainsi que le thermalisme à Aix-les-Bains, ont permis de faire du territoire couvert par la CALB un lieu touristique où se conjuguent une multitude de pratiques : sports de pleine nature, gastronomie, nautisme, randonnée... L'action touristique de la CALB, conformément au schéma de cohérence touristique, est multipolaire. Elle porte à la fois sur l'offre touristique, la demande, l'image et les outils publics d'aménagement du territoire, tant en terme

d'investissement que de structuration. L'ensemble des acteurs économiques de la ville se heurte encore et toujours à la dualité aixoise : **tourisme ou thermalisme ?** Deux identités, deux clientèles différentes, deux stratégies de communications antagonistes. Le tourisme pèse aujourd'hui à Aix-les-Bains 75M€. La ville d'Aix-les-Bains essaie de se constituer une image de station touristique et de se détacher d'une image de cité thermale.

1.3.3 Pôles générateurs et emplois

Figure 6 : Pôles générateurs et emplois sur le territoire de la CALB



Source : RATP Dev, juin 2014, Mémoire Technique – Offre de Base

Principaux pôles générateurs du territoire de la CALB :

- ✓ **Etablissements scolaires : 3 800 élèves**
- ✓ **ZI/ZA Les Combaruches, Drumettaz et Grésy : 22 800 emplois**
- ✓ **Université Technolac : 3 600 étudiants**
- ✓ **Gare d'Aix-les-Bains**
- ✓ **Centre-Ville et ses thermes Marlioz et Chevalley**

2 RATP DEV : Une arrivée dans un contexte difficile

2.1 CTLB : une nouvelle filiale du groupe RATP

Source : RATP Dev, juillet 2015, Site internet



La Compagnie des Transports du Lac du Bourget (CTLB), filiale 100% RATP Dev est une Société Anonyme à Actionnariat Simplifié (S.A.S.U). Elle a pour actionnaire unique RATP Dev S.A et est dirigée opérationnellement par le Directeur de filiale M. COZIC. Cette S.A.S.U est dotée d'un capital social de 250 000 € permettant de faire face aux obligations légales de capacité financière.

Implantée en Savoie, CTLB, est rattachée à la direction Zone Rhône-Alpes/Suisse du groupe RATP. Le rôle de la direction est de faire le lien entre RATP Dev et ses filiales. Elles tentent aussi de créer du lien entre les filiales, et de favoriser les échanges d'expériences, de savoir-faire et d'une manière plus précise : des véhicules, des formations communes... Les

principaux réseaux de transports urbains de la zone Rhône-Alpes/Suisse sont : Vienne, Annemasse, Genève...

2.2 Une structure adaptée à CTLB

Figure 7 : Organigramme CTLB filiale RATP Dev



Source : RATP Dev, juin 2014, Mémoire technique-offre de base

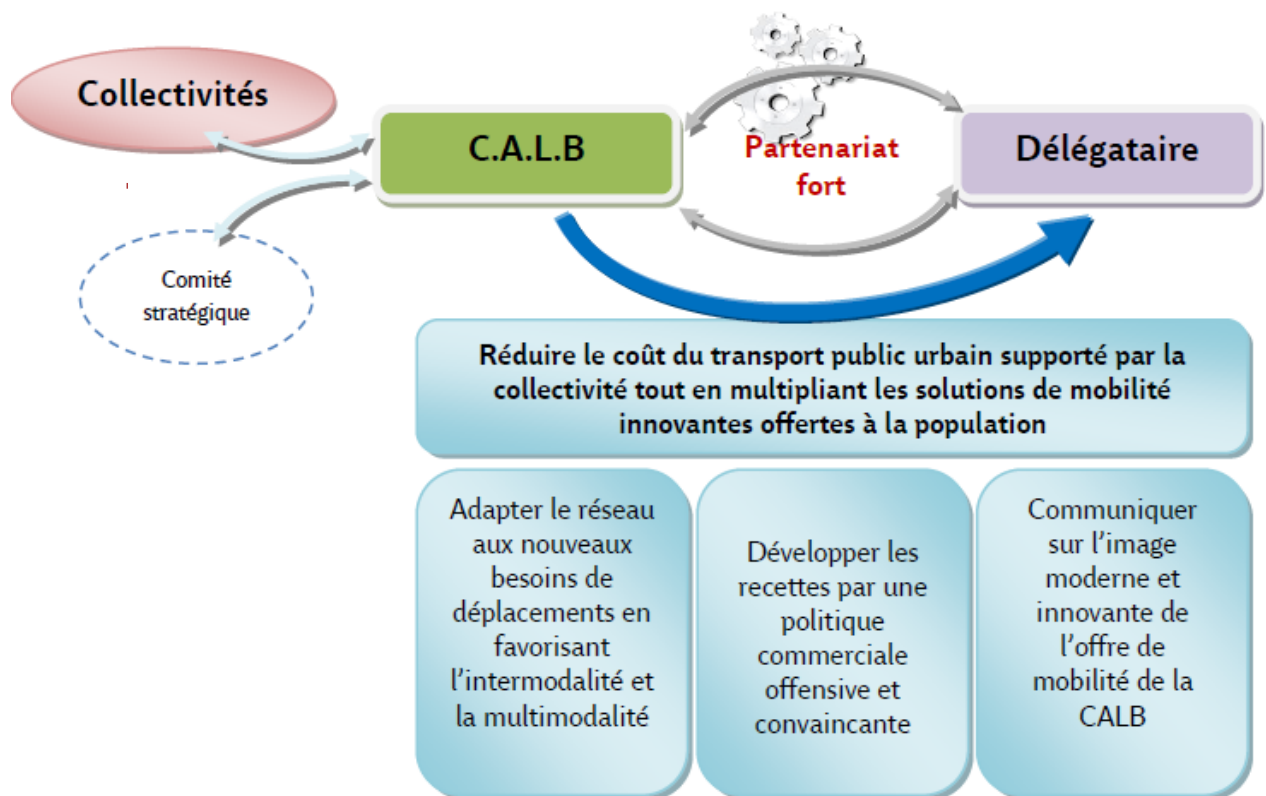
- ✓ **Directeur de la filiale** : M. COZIC Emmanuel
- ✓ **Assistante** : Mme MANSE Elisabeth
- ✓ **Responsable d'exploitation** : M. FANGEAT Jacques
- ✓ **Responsable maintenance** : M. GUICHET Joseph
- ✓ **Agent d'accueil** : Mme NIEMBRO Paule
- ✓ **Mécanicien** : M. AGNESSENS Arnaud
- ✓ **Contrôleur** : M. MOURIER Marc
- ✓ **Signalétique** : M. CASSET Jean-Claude

2.3 Un nouveau contrat DSP

Le renouvellement du contrat a été préparé depuis 2013. Une enquête mobilité des titres de transports urbains Aixois et auprès des habitants de l'agglomération a été réalisée par la CALB et portée à la connaissance des candidats à l'exploitation du réseau. Afin de réaliser l'offre la mieux adaptée, la CALB a défini des besoins prioritaires dans son cahier des charges. Ces besoins prioritaires se résument en 4 points :

1. **Réduire le coût du transport public** urbain supporté par la collectivité tout en multipliant les solutions de mobilité innovantes offertes à la population,
2. **Adapter le réseau aux nouveaux besoins** de déplacements en favorisant l'intermodalité et la multi modalité,
3. **Développer les recettes** par une politique commerciale offensive et convaincante en captant de nouveaux usagers et en proposant une politique tarifaire attractive,
4. **Communiquer sur l'image moderne** et innovante de l'offre de mobilité de la CALB.

Figure 8 : Schéma des relations entre les acteurs transports



Source : RATP Dev, juin 2014, Mémoire technique-offre de base

L'objectif général est de «Lutter contre la circulation à vide des bus »³ dans le territoire de la CALB.

Au final, la politique de management de RATP Dev a trois ambitions :

- Assurer l'exploitation du réseau avec un haut niveau de qualité de service.
- Conforter la satisfaction de la clientèle existante et en conquérir de nouvelles.
- Entraîner l'ensemble du personnel dans une dynamique de qualité de service.

³ Dauphiné Libéré, Guillaume ARMAND, 15 décembre 2014, Réseau Ondéa : la CALB confie les clés des bus à RATP Dev

Résumé

La CALB doit **réduire ses dépenses de 2,5M€** dans les deux ans à venir.

La CALB : **17 communes** avec 56 000 habitants et 22 800 emplois

Aix-les-Bains : Ville de **thermalisme, fortement touristique.**

CTLB nouvelle filiale RATP Dev sur Aix-les-Bains

Objectif du réseau CTLB :

- **Réduire le coût** du transport public
- **Adapter le nouveau réseau** aux besoins de déplacements
- **Développer les recettes** avec une politique commerciale offensive
- **Communiquer sur l'image moderne** et innovante

Lancement d'un réseau optimisé

Les transports publics urbains Aixois se trouvent aujourd'hui face à de nouvelles difficultés de financement, résultant du déficit public. Les collectivités ne disposent plus des budgets nécessaires pour assurer un service public qui ne bénéficie qu'à une faible partie de la population. L'augmentation des coûts de production du service, la hausse modérée de la fréquentation et la faible contribution des usagers, conduisent à revoir le financement des transports urbains pour la CALB. L'Agglomération Aixoise est poussée à rectifier son mode de fonctionnement et à exiger au nouveau délégataire RATP Dev une réduction des coûts d'exploitation et un meilleur remplissage des bus sur les lignes.

La CALB requiert du nouveau délégataire RATP Dev une optimisation de la production et un service rationalisé. La RATP Dev va alors proposer une offre plus adaptée à la demande de déplacement. Ainsi, le nouveau délégataire s'est engagé à développer le transport à la demande, transport personnalisé aux besoins de la clientèle.

Le transport dédié PMR apporte un service personnalisé au PMR et permet à la collectivité de répondre à la loi « Handicap » de février 2005 en retardant le délai de mise en accessibilité des arrêts de bus. L'exigence de la mise en accessibilité de tout le parc de bus et de tous les arrêts TC demande un investissement considérable pour les collectivités. Ce nouveau service tend à repousser l'échéance.

1 RATP Dev : un réseau plus accessible et dynamique

1.1 Un nouveau réseau plus accessible

L'objectif de l'équipe de RATP Dev auprès de la CALB consiste à respecter des obligations légales en lien avec la loi de 2005 sur l'accessibilité tant du point de vue matériel que de l'esprit de la loi. RATP Dev travaille ainsi sur deux axes :

- **Répondre à la loi sur l'accessibilité**
- **Avoir une politique globale dans le domaine de l'accessibilité**

Transport pour Personnes à Mobilité Réduite

Un service TPMR a été créé pour répondre aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite. Ce service assure la prise en charge des PMR à leur domicile et la navette les amène jusqu'au lieu de RDV. Ce service d'adresse à adresse simplifie les déplacements des PMR. Au regard du vieillissement de la population dans la ville

d'Aix-les-Bains, l'accessibilité du réseau passe aussi par des détails qui favorisent la mobilité pour tous : **site internet accessible, dépliants écrits en gros caractère, de l'information voyageurs, en gros caractère, des girouettes efficaces et lisibles, des environnements coloriels contrastés...**

SAEIV

Le SAEIV permet une information des voyageurs, précise et claire. Les voyageurs sont informés avant le voyage et pendant le voyage :

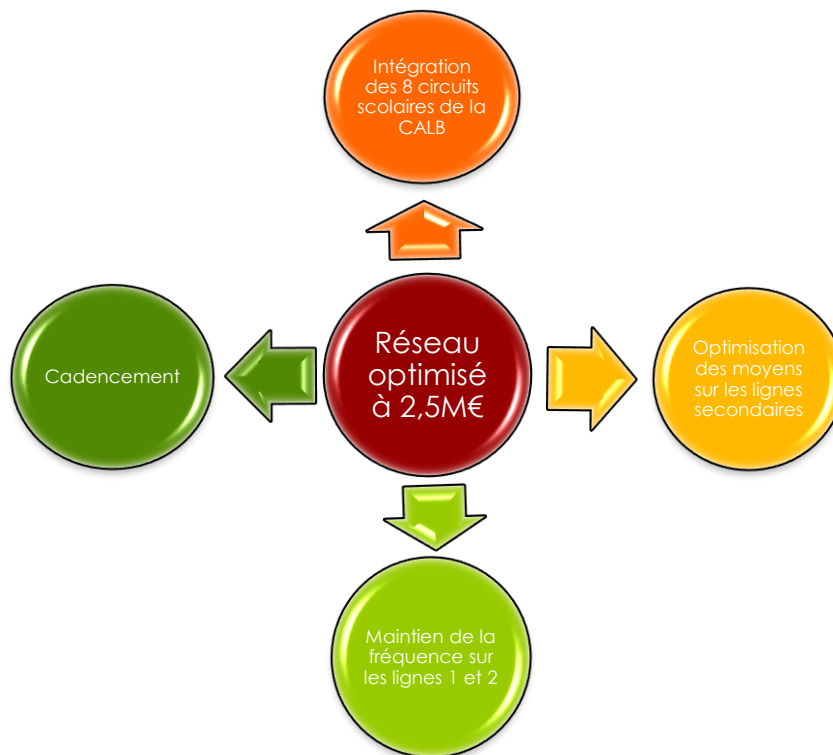
- **Information des voyageurs dans les véhicules** : le calculateur embarqué diffuse les annonces sonores à bord du véhicule en fonction du parcours en cours de réalisation, des informations issues du référentiel d'exploitation associées aux réseaux, aux lignes et aux arrêts. Le service propose une annonce sonore intérieure et une annonce sonore extérieure.
- **Information des voyageurs à l'arrêt** : une Borne d'Information Voyageur (BIV) sera installée à l'arrêt gare, lieu de correspondance du réseau. La borne annonce aux voyageurs le temps d'attente réel à l'arrêt. Pour les autres arrêts non équipés du système de BIV, une application Ondéa viendra renforcer l'information voyageur.

1.2 Un réseau optimisé et cadencé

L'objectif des élus de la CALB est simple et revendiqué dans la presse locale « **lutter contre la circulation des bus à vides** »⁴.

⁴ Dauphiné Libéré, Guillaume ARMAND, 15 décembre 2014, Réseau Ondéa : la CALB confie les clés des bus à RATP Dev

Figure 9 : Objectifs principaux à remplir par le délégataire RATP Dev



Source : RATP Dev, juin 2014, Mémoire technique – Offre de base production

Pour respecter au maximum l'objectif d'optimisation du réseau, le réseau suivant a été créé en relation avec la CALB :

Ligne Régulière

Trois lignes principales 1, 2 et 3. La L1 longe le Lac du Bourget du Nord au Sud et a une vocation touristique. La L2 fait la liaison entre le quartier de Lafin et le quartier résidentiel de Marlioz du Nord au Sud. La L3 a été créée par ce nouveau réseau et remplace les navettes privées des thermes. L3 s'occupe des curistes et touristes du centre de la ville en effectuant une boucle au centre-ville, avec en plus de la desserte des thermes, un passage par Hôtel de Ville et la gare.

Ligne de proximité

14 lignes de proximité. Ces lignes viennent compléter l'offre en place par des lignes à vocation exclusivement scolaire. Une desserte des établissements scolaires est assurée par ces lignes en heures de pointe du matin, du midi et du soir.

Circuit scolaire de la CALB

8 circuits scolaires anciennement gérés par la CALB viennent en plus compléter une offre de proximité. Ces lignes exclusivement scolaires s'occupent de la desserte des communes de montages. Ce service assure la desserte des communes d'Ontex, Bourdau, La Chapelle du Mont du Chat pour le côté gauche du lac et des communes de Pugnny, Saint Offenge, Trévignin, Le Montce pour le côté droit.

Ligne du Dimanche

La ligne du dimanche reprend une partie de l'itinéraire de la L1 et L2 et circule toutes les heures pour assurer un service régulier le dimanche toute l'année.

TAD / TPMR

Un service TAD complète l'offre des lignes de proximité sur les heures creuses. Le PTU est découpé en 5 zones de desserte. Chacune des zones a un arrêt de rabattement ou deux qui leur sont propres. L'arrêt de rabattement se situe sur une des lignes régulières et permet ainsi d'établir une correspondance.

Le service TPMR fonctionne de 8 h à 20 h toute l'année du lundi au samedi. Ce service assure la prise en charge de PMR d'adresse à adresse.

Service Spéciaux

Un service professionnel est assuré chaque jour pour les salariés de ZI des Combaruches ainsi que pour l'ESAT (Etablissement et Service d'Aide pour le Travail). Un aller-retour.

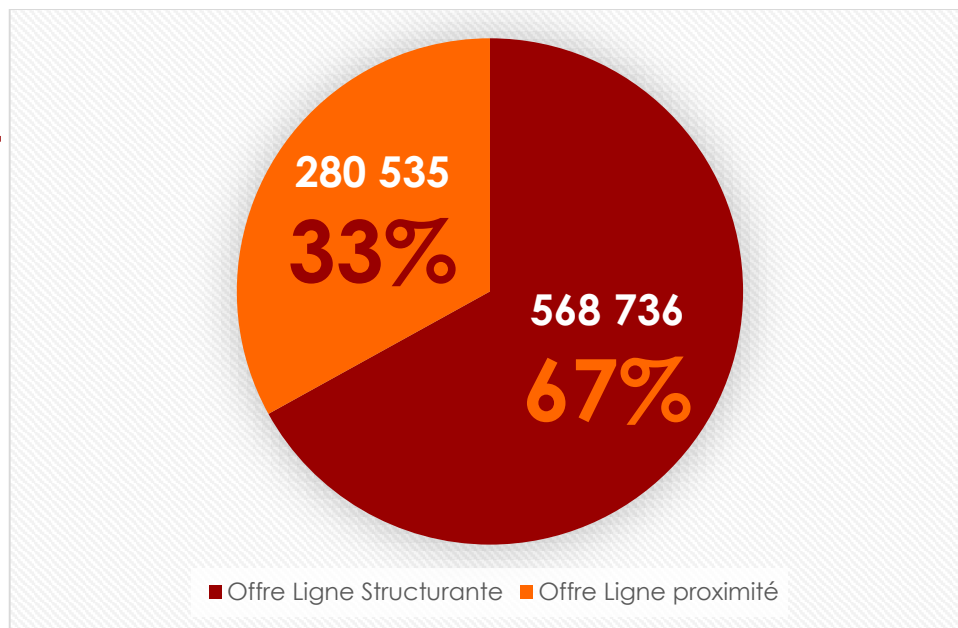
Un service loisir est réalisé pour desservir le club d'Aviron de la ville d'Aix avec un aller-retour le mercredi.

Principale modification avec l'ancien réseau

La CALB a concentré ses forces d'actions sur les deux lignes structurantes. Cette politique vise à imposer un cadencement plus fort sur le réseau au détriment des lignes de proximité. Les élus de la CALB justifient leur orientation politique dans la presse locale : « Ces deux lignes ne représenteront que 59% de l'offre, mais elles vont concerner 71% de la population. »⁵. La L1 L2 L3 et LDIM représentent 67% de l'offre proposée par le réseau comme indiqué dans le graphique ci-dessous.

⁵ Dauphiné Libéré, Guillaume ARMAND, 15 décembre 2014, Réseau Ondéa : la CALB confie les clés des bus à RATP Dev

Figure 10 : Répartition des kilomètres commerciaux entre l'offre structurante et l'offre de proximité (en km/par an)



Source : RATP Dev, juillet 2015, Unités d'œuvres lignes Ondéa

Voici les principaux changements apportés par la RATP Dev sur le nouveau réseau :

- **Fusion** de la ligne 1 avec le nord de la ligne 2
- **Intégration** de la navette des Thermes au réseau de base
- **Suppression** de la L20 (Ligne Express Centre-Ville /pôle universitaire)
- **Allègement** du nombre de trajets pour certaines lignes de proximité

2 Une offre et une fréquentation de villes moyennes

2.1 Benchmarking : ratio physique

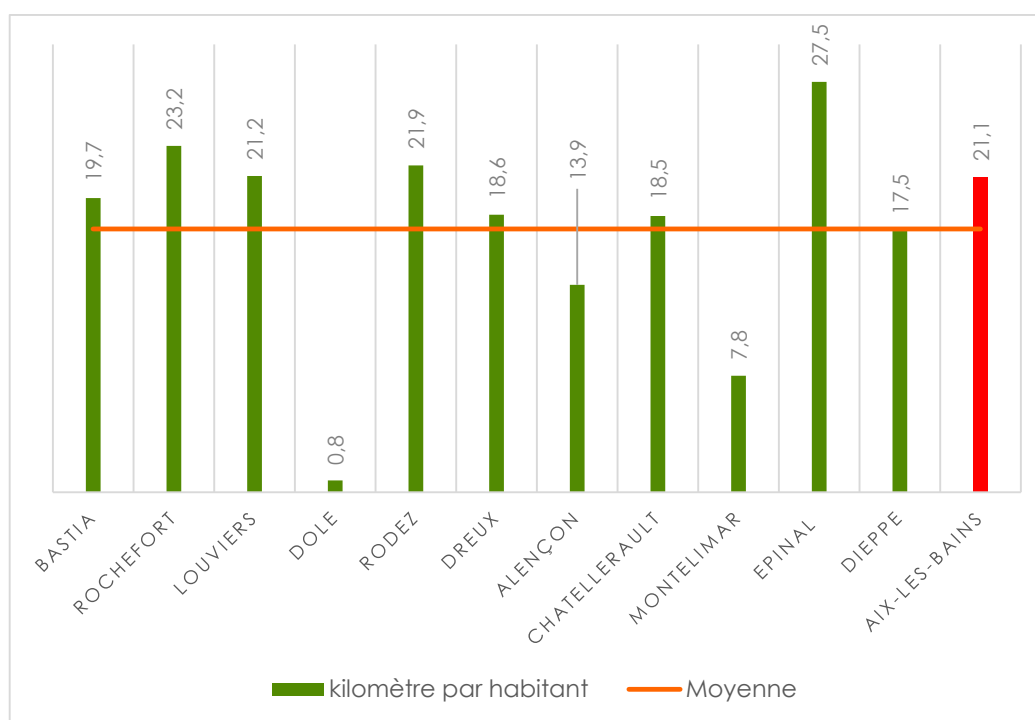
Le **benchmarking** consistera à trouver, au niveau national, le délégataire qui réalise de la manière la plus performante le service de transport urbain. Pour cela, le réseau d'Aix-les-Bains sera comparé avec d'autres réseaux français. Ces 11 réseaux, pris pour faire la comparaison, ont été choisis en raison de leur taille similaire à Aix-les-Bains avec une population du PTU comprise entre 50 000 et 60 000 habitants. Les données proviennent de l'annuaire TCU 2012 du CEREMA, regroupant les données de 2007-2012. Les tableaux ayant servi à la construction des graphiques sont fournis en **Annexe 1 page 79**.

L'offre et la demande sont les deux indicateurs à analyser en priorité lorsque l'on s'intéresse à la situation d'un réseau. Les deux graphiques ci-dessous présentent une comparaison entre la situation d'Aix-les-Bains et celle de 11 autres réseaux français. La moyenne de l'ensemble des réseaux est donnée à titre indicatif.

Offre de transport

Afin d'illustrer l'offre de transport, l'indicateur des kilomètres par an et par habitant est étudié. La moyenne est de 17,64 km/an/hab. Le réseau d'Aix-les-Bains est nettement au-dessus de la moyenne avec **21,1 km/an/hab**. Le réseau présentant la meilleure offre est le réseau d'Epinal. Huit réseaux sur onze sont au-dessus de la moyenne. Ce type de graphique nous indique que le réseau d'Aix-les-Bains est doté d'une offre de bonne qualité par rapport à d'autres réseaux de villes moyennes.

Figure 11 : Comparaison de l'offre de transport entre réseaux de villes moyennes (km/an/habitant)

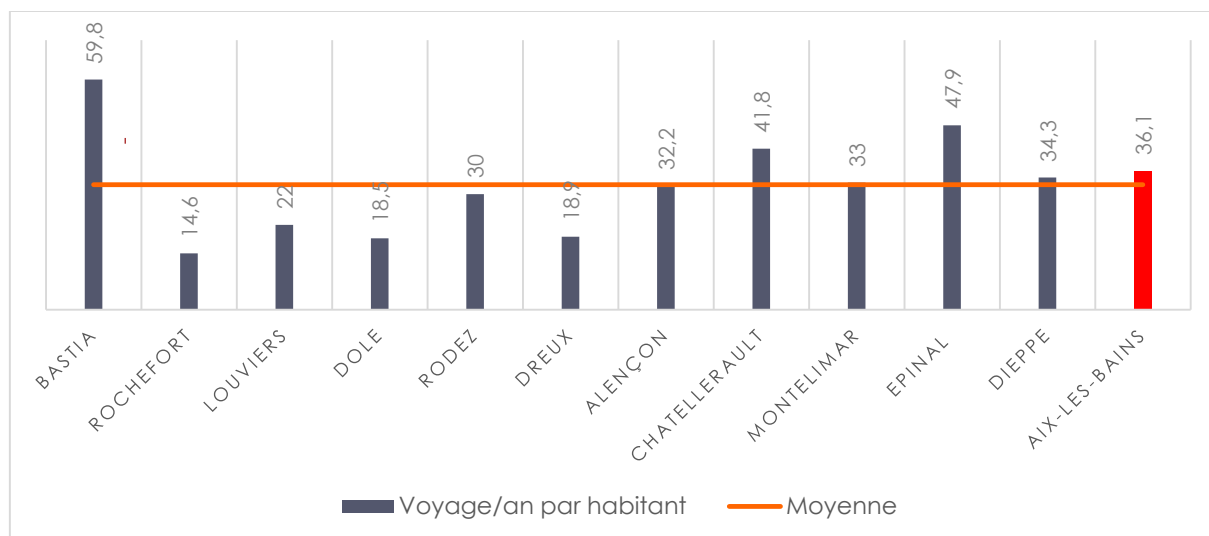


Source : CERTU, 2014, Annuaire Transports Collectifs Urbains, évolution 2007-2012

Fréquentation du réseau

Ce deuxième graphique évalue la fréquentation du réseau d'Aix-les-Bains. Le ratio retenu pour évaluer la demande de transport est celui du nombre de voyages/an/habitant. La moyenne s'élève à **32,43 voyages/an/habitant**. Le réseau d'Aix-les-Bains se situe plutôt au-dessus de la moyenne avec 36,1 voyages/an/habitant. D'autres réseaux comme ceux de Bastia et d'Epinal présentent une fréquentation bien plus importante. Le réseau d'Epinal avait déjà une offre importante, on peut alors supposer une corrélation entre l'offre de transport et la fréquentation.

Figure 12 : Comparaison de l'utilisation des transports en commun entre réseaux



Source : CERTU, 2014, Annuaire Transports Collectifs Urbains, évolution 2007-2012

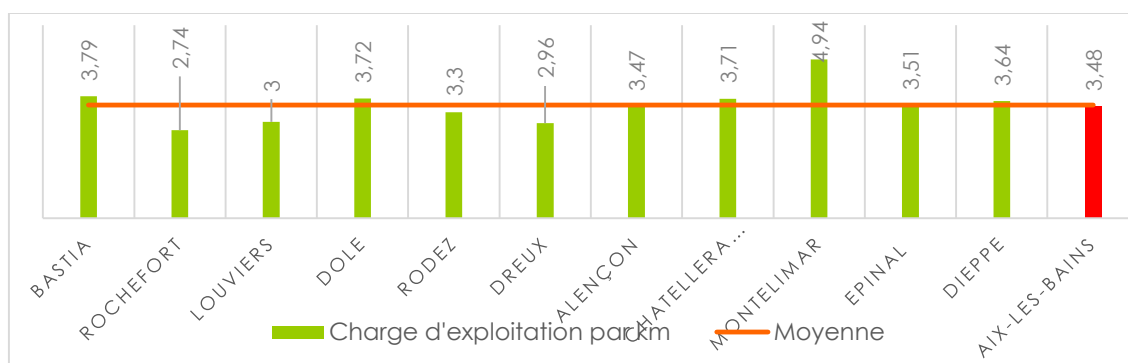
2.2 Benchmarking : ratio financier

Afin de comparer les performances financières du réseau, deux indicateurs financiers ont été choisis. Cet exercice permettra de juger de la qualité de gestion du réseau d'Aix-les-Bains. Une moyenne est donnée à titre indicatif afin de faciliter la comparaison avec les 11 autres réseaux français.

Charge d'exploitation

Le ratio sélectionné est la charge d'exploitation par kilomètre. Sur des réseaux avec une offre presque comparable, nous devrions avoir une charge d'exploitation par km quasi identique. La moyenne de la charge d'exploitation par km est de **3,52 €/km**. Le réseau d'Aix-les-Bains se situe en dessous de la moyenne avec 3,48€/km. Sa charge d'exploitation par kilomètre est relativement bien gérée par le réseau d'Aix-les-Bains.

Figure 13 : Comparaison de la charge d'exploitation/km entre réseaux



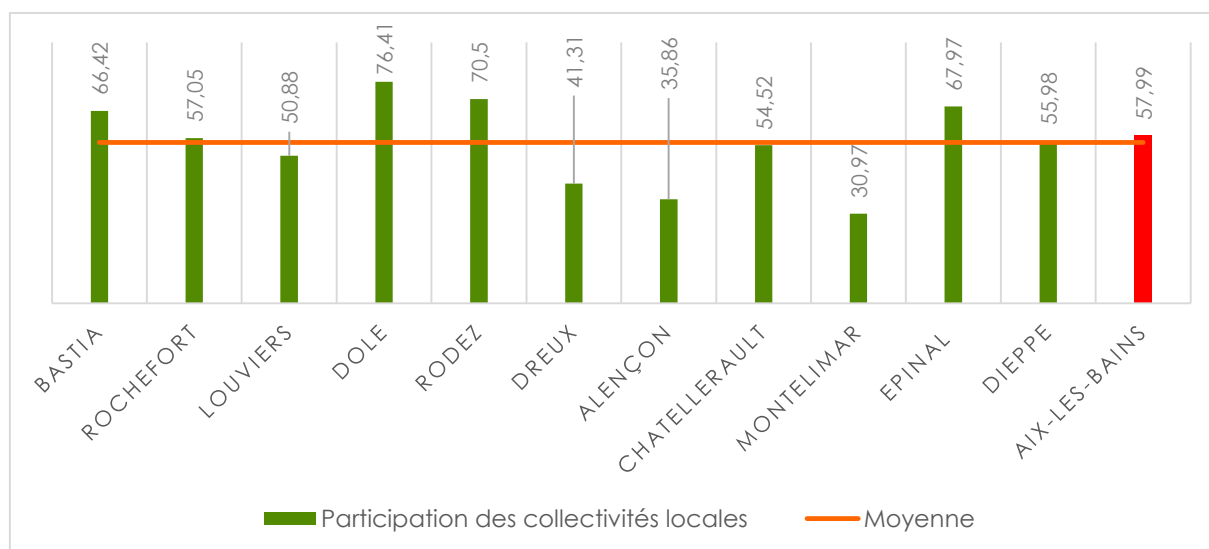
Source : CERTU, 2014, Annuaire Transports Collectifs Urbains, évolution 2007-2012

Contribution des Collectivités Locales

Optimiser son réseau, c'est améliorer sa gestion financière dans le but de demander à la collectivité un minimum de contribution aux charges d'exploitation. Ceci nécessite une gestion de qualité des charges d'exploitation et d'importantes recettes commerciales. L'analyse de la participation des collectivités locales à l'exploitation par habitant permet d'apprécier si le délégataire reçoit une contribution de sa collectivité dans la moyenne. La moyenne d'une participation de la collectivité sur les charges d'exploitation par habitant est de **55,49 €/hab**. Le réseau d'Aix-les-Bains se positionne juste au-dessus de la moyenne a

vec 57,99€/hab. Cela signifie que la contribution forfaitaire versée par la CALB reste raisonnable.

Figure 14 : Comparaison des participations des collectivités locales à l'exploitation



Source : CERTU, 2014, Annuaire Transports Collectifs Urbains, évolution 2007-2012

3 RATP Dev/Keolis : Des différences

3.1 Une offre réduite

Le nouveau réseau a pour but d'optimiser les courses réalisées sur le réseau de Keolis. Certaines lignes ont vu leur nombre de trajet diminué en heures creuses. Tous les trajets ne sont plus assurés afin d'éviter la circulation des bus à vide. Le nouveau réseau a voulu alors cadencer les lignes avec une grande fréquentation et revoir à la baisse les lignes quasi non fréquentées.

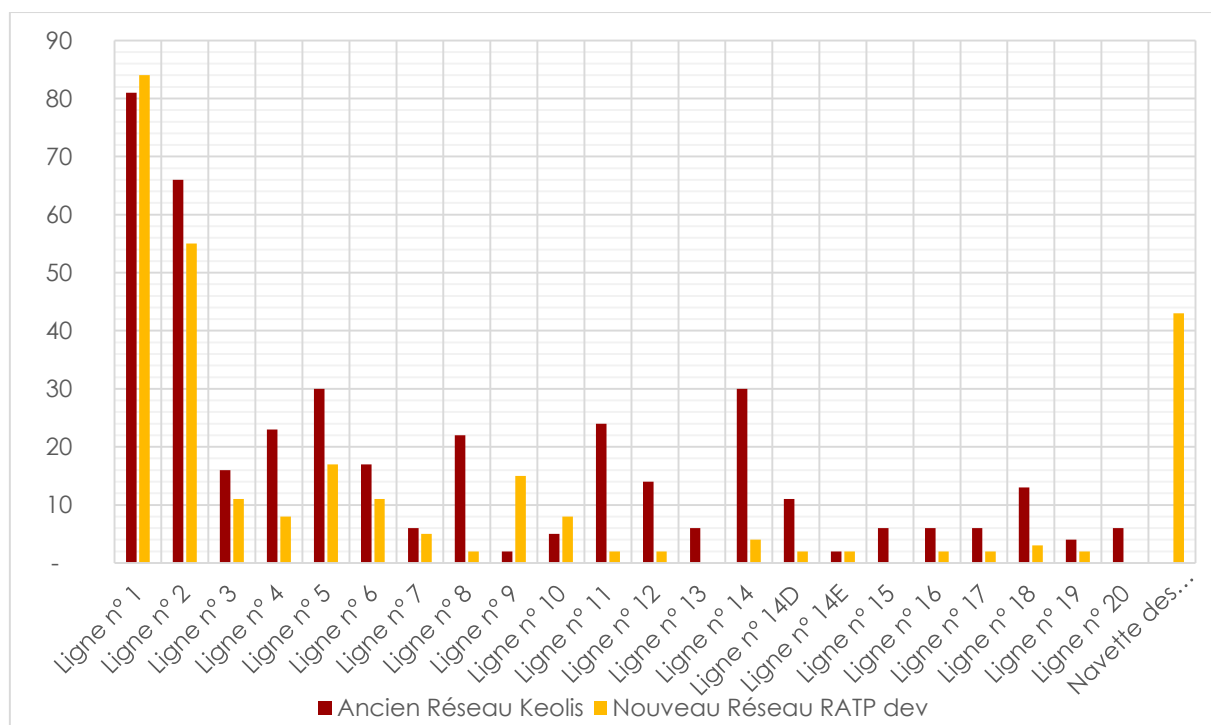
Nombre de trajet

Le graphique ci-dessous compare le nombre de course par jour sur chacune des lignes entre l'ancien et le nouveau réseau. Le nom des lignes est celui de l'ancien réseau afin de vérifier si la ligne a été supprimée (Cf. Annexe 2 page 80). L'ancienne L1 (L2 du nouveau réseau) obtient sur le nouveau réseau un cadencement revu à la hausse par RATP Dev. La L2 (L1 du nouveau réseau) a été revue à la baisse avec une diminution du nombre de trajet par jour.

Sur l'ensemble des lignes de proximité (L3 à L20 sur l'ancien réseau), le nombre de trajet a été revu à la baisse. Les L13 et L15 ont été remplacées par du transport à la demande. Et L20 a été supprimée. L'offre de proximité est en moyenne allégée.

Le nombre de trajet par jour passe de **396 à 280 soit 116 trajets quotidiens** en moins sur le réseau (Cf. Annexe 3 page 81). Le nombre de trajet des circuits scolaires L22 à L28 du nouveau réseau reste inchangé, en conséquence elles n'apparaîtront pas sur le graphique.

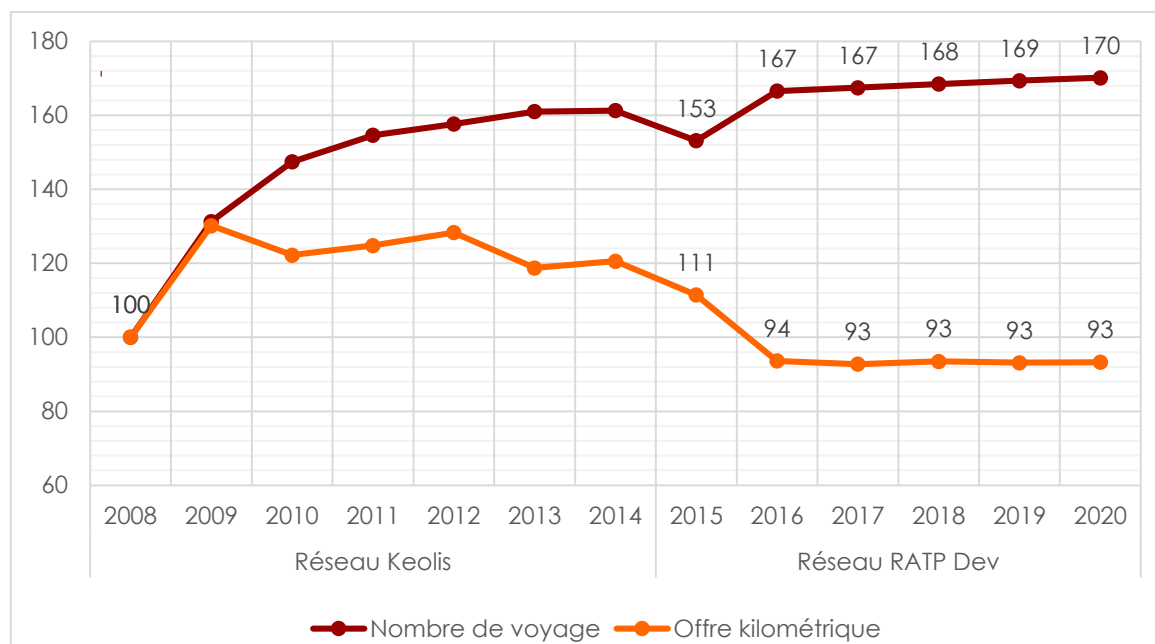
Figure 15 : Comparaison du nombre de nombre de course par jour entre réseaux



Source : RATP Dev, juillet 2015, Unités d'œuvres lignes Ondéa

Offre kilométrique et fréquentation

Figure 16 : Evolution de l'offre kilométrique et de la fréquentation (Base 100 en 2008)

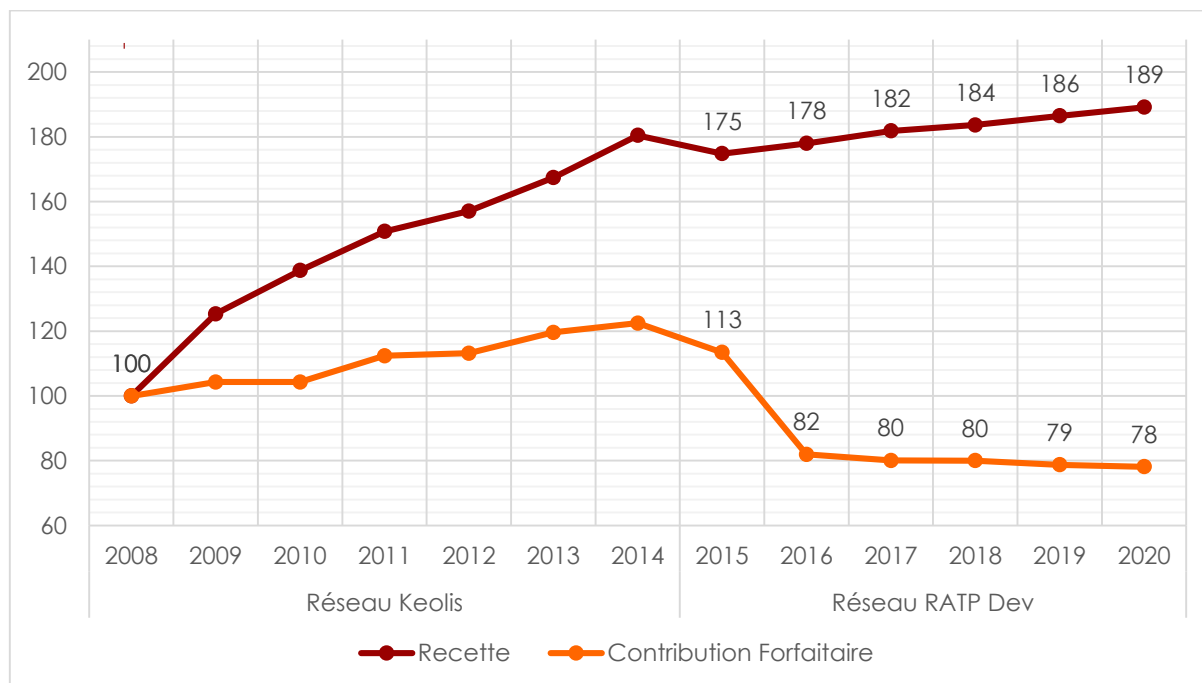


Source : Keolis, 2014, Rapport annuel DSP, RATP Dev, juin 2014, Mémoire technique

Depuis 2009, le réseau Keolis a quelque peu diminué l'offre kilométrique du réseau d'Aix-les-Bains tout en garantissant une augmentation de la fréquentation. L'optimisation de réseau confiée à l'opérateur RATP Dev doit répondre à la même exigence. A partir de 2015, l'offre diminue brusquement, ce qui induit une baisse conséquente de la fréquentation. En 2016, la diminution de l'offre kilométrique diminue à nouveau, mais le délégataire prévoit une augmentation de la fréquentation. Sur les années suivantes, on observe une stabilisation de l'offre avec une légère augmentation de la fréquentation qui dure dans le temps (Cf. Annexe 4 page 81). L'optimisation du réseau amène RATP Dev à faire des prévisions ambitieuses quant à sa fréquentation.

3.2 Une enveloppe budgétaire réduite

Figure 17 : Evolution des recettes commerciales et de la contribution des collectivités (Base 100 en 2008)



Source : Keolis, 2014, Rapport annuel DSP, RATP Dev, juin 2014, Mémoire technique

L'objectif N°1 de la CALB sur ce nouveau contrat de DSP concerne la diminution de la contribution forfaitaire. Le graphique ci-dessus illustre parfaitement la diminution dès 2015 et cela jusqu'en 2016, puis elle se stabilise à 2,5M€/an. Le nouveau délégataire RATP Dev parie sur une parfaite optimisation du réseau d'Aix-les-Bains qui lui permettra de maintenir une bonne fréquentation entraînant une légère hausse des recettes. Malgré la hausse des recettes sur les prochaines années, RATP Dev attend une légère chute des recettes en 2015, l'année du lancement du nouveau réseau. Une **baisse de recette de 100K€** est estimée en 2015. (Cf. Annexe 5 page 81)

Comparaison des UO

Tableau 1 : Unités d'œuvres du réseau RATP Dev

Unités d'Œuvre	Réseau Keolis	Réseau RATP dev					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Parc total	29	27	24	24	24	24	24
Km commerciaux	1004	928	780	772	779	776	777
Effectif de conduite (ETP)	41,75	44,65	35,95	35,60	35,45	35,24	35,13
Fréquentation	2101	1995	2170	2182	2195	2207	2217
Coûts totaux (en K€)	4592	4089	3203	3203	3203	3203	3203
Recettes totales HT (en K€)	796	772	786	803	811	823	835
Contribution forfaitaire (en K)	3547	3286	2374	2320	2318	2281	2264
Taux de couverture R/D	17%	19%	25%	25%	25%	26%	26%

Source : RATP Dev, novembre 2014, Résultat analytique 2015-2020, Keolis, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, Rapport annuel DSP

Le tableau compare les unités d'œuvre du réseau Keolis et ce que l'on attend du futur réseau RATP Dev. Cependant, les données sont susceptibles d'être modifiées par un avenant suite aux dernières négociations entre la CALB et la RATP Dev. La mise en place du nouveau réseau Ondéa devrait engendrer une diminution de **15% des kilomètres commerciaux**. Les kilomètres commerciaux passeront sous la barre des **800 000 km/an**, du fait d'une optimisation du réseau. L'objectif ambitieux à tenir pour RATP Dev est celui de garantir une augmentation de la fréquentation malgré la diminution de l'offre. Si l'objectif est atteint, RATP Dev pourra se féliciter d'une optimisation réussie. Les recettes attendues s'élèvent à 835K€ sur la dernière année de DSP, soit un accroissement de 5% par rapport à l'année 2014. La RATP Dev compte sur l'effet de l'optimisation de réseau pour récupérer de nouveaux clients. Le taux de couverture R/D passerait de 17% à 26% soit une augmentation de 9 points. La volonté de la CALB de diminuer la contribution forfaitaire serait alors respectée par le nouveau délégataire en place. (Cf. Annexe 6 page 82).

Résumé

Nouveau réseau Ondéa un **réseau optimisé et accessible**.

Une contribution forfaitaire de la CALB limitée à **2,5M€**

116 trajets quotidiens en moins sur le réseau Ondéa

67% de l'offre kilométrique pour les lignes structurantes.

Réduction de 15% des kilomètres commerciaux

Un ratio R/D de **26%** en 2016

Un plan de communication ambitieux pour la clientèle

L'objectif de la CALB serait de vendre une offre réduite et plus compétitive : une offre optimisée. Le développement de la fréquentation et des recettes commerciales devient un enjeu majeur pour le délégataire. Afin de donner satisfaction aux objectifs de la CALB, la RATP Dev devra lancer un plan de communication ambitieux et une stratégie commerciale innovante.

Les villes moyennes comme Aix-les-Bains connaissent des problèmes spécifiques de déplacements : difficulté à massifier les flux, hétérogénéité du territoire à desservir et enfin prédominance de l'usage de l'automobile. Au-delà des efforts déjà menés pour améliorer la qualité de l'offre de transport collectif, Aix-les-Bains devra développer des stratégies de communication et de promotion pour réduire le trafic et encourager les changements d'habitudes de déplacements⁶. Pour ce faire, 3 axes sont proposés :

- **Faire connaître le réseau** de transport Ondéa;
- **Fidéliser les usagers habituels** des transports collectifs Aixois ;
- **Attirer une clientèle nouvelle.**

RATP Dev va activer plusieurs leviers pour atteindre ces objectifs, moderniser le réseau, créer une nouvelle identité visuelle au réseau, augmenter la lisibilité et l'accessibilité, rendre le réseau dynamique et attractif, personnaliser le transport, simplifier l'offre de transport, s'imposer dans la vie locale...

1 Des transports collectifs visibles dans la ville

Afin d'attirer l'attention auprès de la population Aixoise, le réseau de transport urbain Ondéa doit se faire remarquer dans la ville. Il est donc fortement souhaitable d'élaborer une charte graphique unique pour les différents véhicules et pour les abris voyageurs. Il sera ensuite possible de s'appuyer sur cette identité visuelle pour construire l'image d'un réseau de transport attractif et efficace.

⁶CERTU, novembre 2010, Déplacements en villes moyennes, *Promouvoir les transports collectifs en villes moyennes*

1.1 Ondéa : Une identité visuelle propre

La création d'un logo est une étape importante pour l'identité visuelle d'une marque. Le logo doit démarquer l'image de l'entreprise et évoquer son cœur de métier. Les deux nouveaux logos renvoient l'image d'un réseau plus dynamique et plus moderne. Le nom de marque Ondéa a volontairement été conservé dans le but de ne pas bouleverser les habitudes des clients fidèles au réseau.

Nouveau Logo « Ondéa » et « Grand Lac »

Figure 18 : Logo Ondéa



Source : Agence ZELDA, mai 2015, Logo Ondéa

Le « O » d'Ondéa évoque le mouvement de la vague. Le soulèvement d'une masse d'eau dû aux vents et aux courants est un mouvement fluide qui symbolise le transport urbain. Le Vert évoque l'environnement durable. La notion d'écomobilité est abordée dans les pointes de couleur verte du « O ». La forme générale du « O » rappelle le cycle vertueux de la vie et les énergies renouvelables. Le bleu est l'écho du voyage et des découvertes. Le logo recentre les transports urbains d'Aix les Bains dans une dynamique touristique et sa vocation thermaliste.

Figure 19 : Logo Grand Lac



Source : Agence ZELDA, mai 2015, Logo Grand Lac

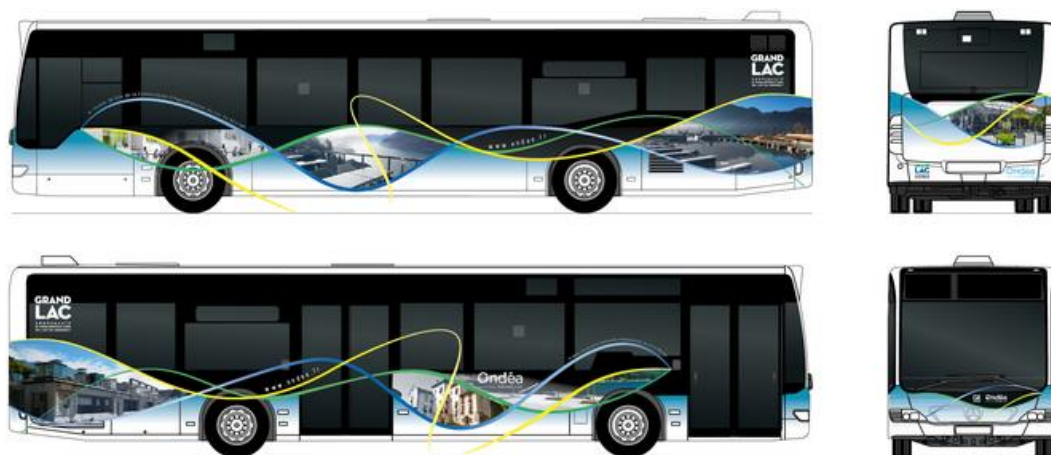
Le logo « Grand Lac » transforme considérablement le logo de l'agglomération. L'agglomération replace le tourisme au centre de ses intérêts. Le nom « Grand Lac » vend l'image d'une ville touristique dynamique. La couleur « bleu » et « blanc » évoque le ciel et l'eau. Le blanc symbolise l'unité et l'équilibre parfait. La CALB a pour ambition un développement touristique de grande ampleur et se tourne vers un logo plus proche du Lac du Bourget.

Nouvelle Livrée de Bus

Pour améliorer la lisibilité du réseau, la CALB et la RATP Dev ont adopté une politique d'habillage des bus commune à Ondéa et aux sociétés sous-traitantes. Cela facilite

la reconnaissance des bus Ondéa à distance et renforce l'identité du réseau. Les nouvelles couleurs du réseau, bleu, blanc et noir pour les lignes régulières et de proximité et vert pour le Transport Ondéa sur demande, sont désormais adoptées par l'ensemble des véhicules d'Ondéa. L'agence de COM ZELDA a ajouté, sur l'habillage des bus, des photos artistiques des sites touristiques de la ville. Cette démarche accentue l'image de ville touristique que souhaite promouvoir désormais la ville d'Aix-les-Bains (Cf. photo page de garde).

Figure 20 : Nouvelle Livrée véhicule Ondéa bus 2015



Source : Agence ZELDA, avril 2015, Livrée de véhicules Ondéa 2015

Nouvelle Livrée de l'agence commerciale : Office de la Mobilité

Un réseau de transport se doit de disposer d'une vitrine pour accueillir et informer ses clients, anciens et nouveaux. La volonté de la CALB est de faire de l'agence commerciale un espace dédié à la mobilité sur l'agglomération d'Aix-les-Bains. RATP Dev, en lien avec l'agence de COM ZELDA, a proposé d'améliorer la visibilité de l'Office de la Mobilité avec la mise en place d'une signalétique extérieure. Une nouvelle fois une image de marque est créée derrière laquelle chaque client se reconnaît.

Figure 21 : Habillage agence Office de la Mobilité 2015



Source : Agence ZELDA, juin 2015, Habillage agence Office de la Mobilité 2015

1.2 Un réseau modernisé pour les usagers

Afin de conserver un fort pouvoir d'attraction et d'améliorer la performance du réseau Ondéa, RATP Dev, a proposé de nombreuses nouveautés techniques et technologiques. Le but est de vendre un réseau modernisé pour une meilleure utilisation des usagers et un apprentissage du réseau plus rapide. La loi sur l'accessibilité de février 2005 a poussé la CALB à financer ces rénovations. Sur le plan technologique, plusieurs innovations sont prévues sur le nouveau réseau Ondéa.

Systèmes d'Information aux Voyageurs

Les systèmes d'information aux voyageurs sont déployés à bord des véhicules et annoncent de manière visuelle (Ecran TFT) et sonore les prochains arrêts en passage sur l'itinéraire. Des panneaux lumineux indiquent les prochaines stations et la destination finale. Cet équipement est complété par un thermomètre de ligne électronique.

Figure 22 : Charte graphique Ecran TFT SAEIV



Source : Agence ZELDA et société GORBA, juillet 2015, Charte graphique Ecran TFT SAEIV

Une charte graphique a été réfléchiée avec l'agence de COM et la société SAEIV pour simplifier la lecture des écrans TFT à la clientèle embarquée.

Application Temps réel

Une application mobile pour plate-forme Android et iPhone est disponible gratuitement. Elle mettra en ligne, en temps réel toutes les informations nécessaires sur les horaires. Ainsi, tous les détenteurs de smartphone pourront gratuitement disposer des informations suivantes :

- **Arrêts proches de la localisation** de l'utilisateur,
- **Horaires de passage réels** des bus après sélection d'un arrêt,
- **Eminence du dernier passage** ou de la fin de service,
- **Enregistrement de l'arrêt favori.**

Figure 23 : Application smartphone Ondéa infos en temps réel



Source : Agence ZELDA et société GORBA, août 2015, Application smartphone Ondéa infos en temps réel

Site internet

Le nouveau site internet Ondéa bénéficiera de la nouvelle ossature commune à l'ensemble des sites RATP Dev offrant un niveau de qualité de service similaire à celui des grands réseaux grâce à la technologie « *Google Transit* ».

« *Google Transit* » est un moteur de recherche d'itinéraire particulièrement performant, simple et efficace. « *Google Transit* » propose l'itinéraire en bus, avec l'arrêt de bus à proximité de l'adresse indiquée, la ou les lignes à emprunter, ainsi que la direction, les horaires, temps d'attente et temps de parcours.

1.3 Des arrêts de Bus lisibles et accessibles

L'attente à l'arrêt est le moment le moins apprécié des voyageurs. Il est souvent perçu comme deux fois plus long que le temps réel d'attente. Il devient donc un espace stratégique à traiter pour que l'attente ne soit plus vécue comme dissuasive en développant l'information.

Fond d'Abribus + Fond de Poteaux

Pour améliorer l'attente des usagers dans les abribus Ondéa, les fonds d'abribus ont été réinventés avec la volonté première d'épurer au maximum l'information client. L'objectif était de supprimer l'information inutile et d'apporter uniquement l'information primordiale au client. Deux types de Fond d'abribus ont été repensés, un pour les arrêts des lignes régulières et un pour les arrêts de lignes de proximité. Pour les arrêts des lignes régulières, le plan LR est repris avec 4 emplacements pour les Fiches Horaires et le minimum d'information : l'adresse et les horaires d'ouverture de l'office de mobilité, le site internet, le QR code et le slogan « Je monte, je valide ». Pour les arrêts des lignes de proximité, deux cartes sont exposées sur le fond d'abribus, la première est celle des lignes de proximité et la deuxième est celle du transport à la demande.

Figure 24 : Fonds d'Abribus Ondéa 2015

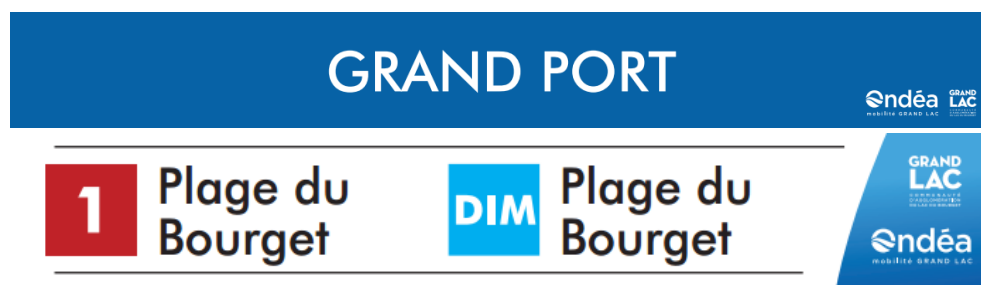


Source : Agence ZELDA, juin 2015, Fonds d'Abribus Ondéa 2015

Signalétique

Dans le but de créer une identité propre au nouveau réseau et de rendre visibles les transports en commun dans la ville, la RATP Dev a choisi de revoir également la signalétique. Pour répondre à ces critères de visibilité, la signalétique doit être plus claire, plus cohérente et en plus gros caractère. Ensuite, la signalétique doit suivre la même charte graphique que le reste du réseau. Le fond bleu et l'écriture blanche ont été retenus pour les noms d'arrêts afin d'être en lien avec les couleurs du logo Ondéa et Grand Lac.

Figure 25 : Signalétique Ondéa 2015



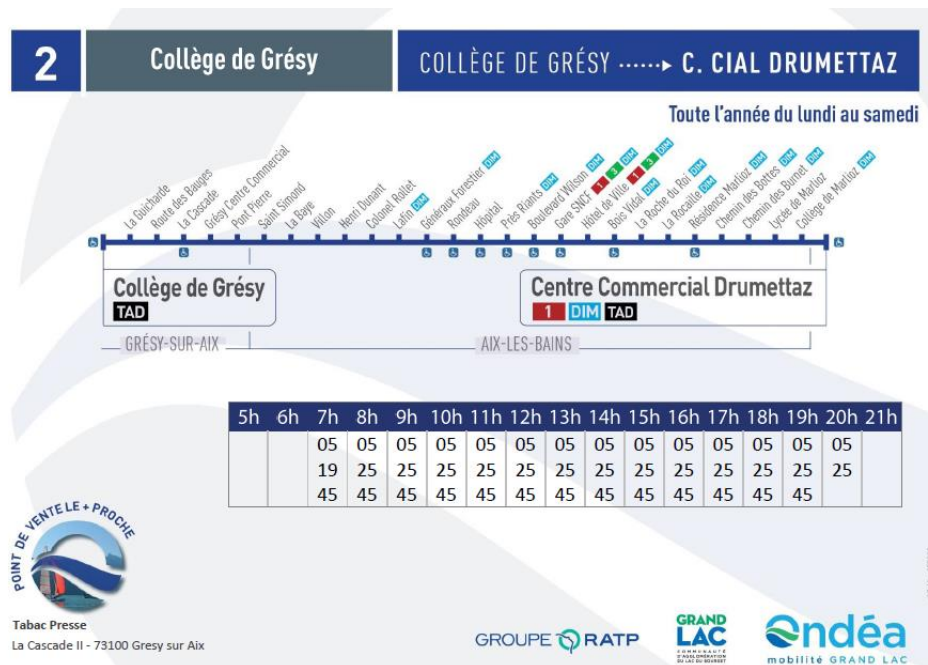
Source : Agence ZELDA, avril 2015, Signalétique Ondéa 2015

Fiche Horaire poteaux

Les fiches horaires poteaux ont été renouvelées avec le souci de créer des fiches horaires simples et accessibles par tous types d'usagers (étudiants, jeunes actifs, actifs, retraités...). Le principal problème soulevé par les clients Ondéa était la mauvaise

lisibilité des fiches horaires poteaux en raison de caractères trop petits. Les nouvelles fiches horaires poteaux indiqueront uniquement les horaires de passages des bus et seront munis d'un thermomètre de ligne affichant des horaires lisibles grâce à de gros caractères ainsi que le nom et l'adresse du dépositaire le plus proche de l'arrêt.

Figure 26 : Fiches horaires poteaux Ondéa 2015



Source : Société HEMERA, juin 2015, Fiches horaires poteaux Ondéa 2015

2 Fidéliser la clientèle Ondéa

La difficulté supplémentaire survient lorsque le réseau a été statique sur une longue période comme à Aix-les-Bains. La restructuration et l'arrivée d'un nouveau réseau, avec une nouvelle entreprise, une nouvelle image, engendrent quelques appréhensions et une perturbation importantes des habitudes des usagers. La réponse principale à apporter à ce type de problème réside dans la communication. Un plan de communication correctement réalisé facilite la transition et accompagne le changement dans les meilleures conditions possibles. Des explications sur le nouveau réseau doivent être apportées à la clientèle en multipliant les canaux d'information (presse locale, réseaux sociaux, flyers, formulaire, présence terrain...). Accompagner la clientèle dans le changement de réseau permettra de conserver au maximum la clientèle du réseau Ondéa.

2.1 Rendre le réseau dynamique et attractif

2.1.1 Tarification simple et lisible

Le prix payé est évidemment un élément important dans le choix du moyen de transport. Le maître-mot en la matière est simplification : simplification des structures tarifaires et des modalités d'application, deux impératifs qui assurent la parfaite compréhension du public. Pour y parvenir, on peut ainsi soigner la présentation physique des titres de transport, améliorer les procédures de distribution des titres de transport, présenter des formulaires allégés et simplifier la grille tarifaire⁷. La RATP Dev a agi sur tous ces aspects de la tarification pour simplifier la compréhension du public.

Soigner la présentation physique des titres de transport

Figure 27 : Billetterie Ondéa 2015



Source : Agence ZELDA, mai 2015, Billetterie Ondéa 2015

Les titres de transport ont été modernisés et rendus plus attractifs pour les usagers. La présentation du titre de transport a été soignée, elle permet de donner une image plus jeune et plus dynamique du réseau. D'un côté apparaît le visuel de cartes communes à chaque carte et de l'autre côté apparaît le descriptif administratif de l'utilisateur.

⁷ CERTU, janvier 2010, Déplacements en villes moyennes, *Les pratiques tarifaires des transports publics en villes moyennes*

Améliorer les procédures de distribution

Figure 28 : Macarons dépositaire Ondéa 2015



RATP Dev a développé les contacts avec les dépositaires et leur a fourni à chacun un « macaron dépositaire » afin de développer leur visibilité. Le nom et l'adresse des dépositaires sont communiqués sur les grilles tarifaires et sur les fonds de poteaux des arrêts les plus proches du dépositaire concerné.

Source : Agence ZELDA, juillet 2015, Macarons dépositaires Ondéa 2015

Un module de vente en ligne des titres de transport a été accrédité avec envoi postal. Tous les abonnements sont disponibles à l'achat sur le site internet avec paiement sécurisé sur internet.

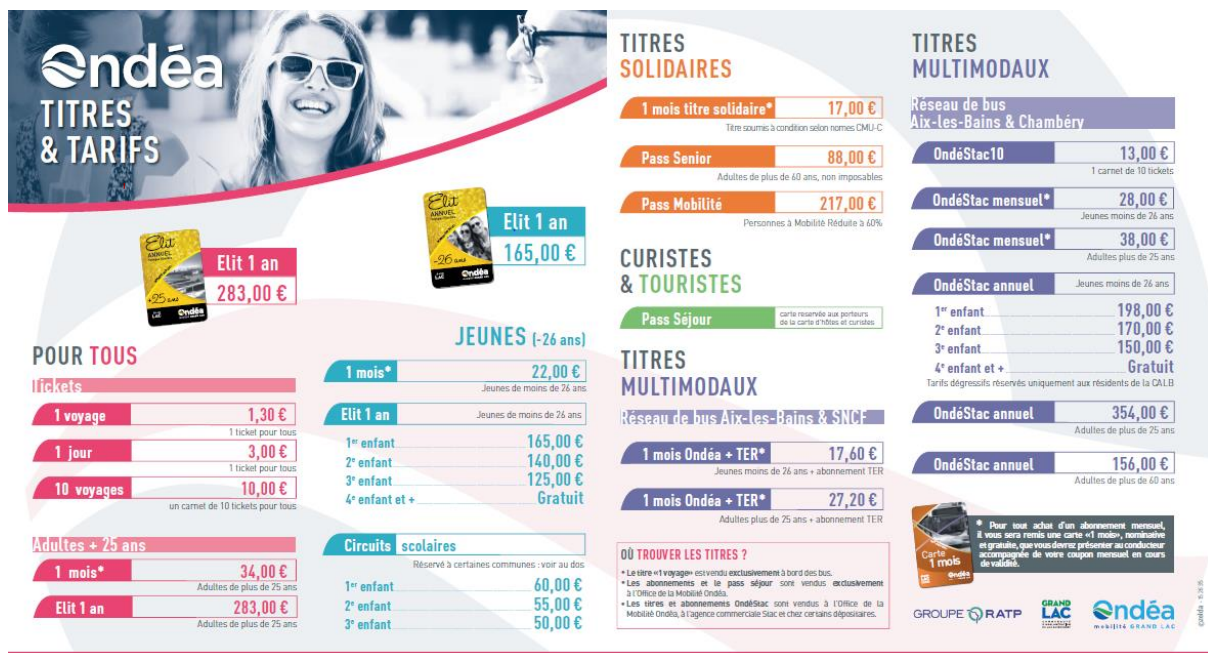
Présenter des formulaires allégés

Chaque formulaire d'abonnement a été repensé par RATP Dev. L'objectif était de ne pas surcharger le document en énonçant en deux étapes les démarches à suivre pour s'abonner. Le client avec un simple coup d'œil doit comprendre facilement la procédure d'abonnement chez Ondéa. Sur l'abonnement des Elit -26 ans, la publicité de l'application Ondéa en temps réel est affichée. Les jeunes de -26 ans sont la cible pour l'application smartphone Info Ondéa (Cf. Annexe 7 page 82).

Simplifier la grille tarifaire

La grille tarifaire a été simplifiée pour que les usagers repèrent rapidement le titre de transport qui leur convient le mieux. Les deux nouveaux abonnements « ELIT » sont mis en avant pour vendre plus facilement les abonnements annuels. RATP Dev a créé une fiche tarif unique en classant les titres de transport par cible. Sur la grille tarifaire, les cibles sont classées de la façon suivante : pour tous, jeunes, solidaires, curistes touristes, multimodaux. Au dos, les conditions d'utilisation des titres abordent les mentions légales et les contraintes administratives.

Figure 29 : Grille tarifaire Ondéa 2015



Source : Agence ZELDA, juin 2015, Grille tarifaire Ondéa 2015

2.2 Le TAD : Un transport plus proche des usagers

Face à ces problématiques d'optimisation de réseau et dans un souci d'assurer le droit au transport pour tous, dans des conditions économiques raisonnables pour la collectivité, les villes moyennes comme Aix-les-Bains sont « l'échelle » idéale pour faire appel à des solutions de transport public flexibles. L'offre de TAD est plus ou moins adaptable aux demandes des usagers, elle répond aux besoins de toutes les clientèles : seniors, adolescents, actifs, retraités, personnes à mobilité réduite... Ce service complémentaire au réseau de bus permet la desserte de la totalité du Périmètre de Transport Urbain. Dans cette perspective, il se doit d'être d'une utilisation souple et simple⁸.

Le client peut réserver facilement sur des plages horaires larges avec une anticipation minimale de moins de 2 h. Ce système de transport flexible est au plus proche du client. Le transport à la demande vient chercher le client usager au plus proche de son domicile et le déposer sur un arrêt de rabattement pour obtenir une correspondance avec une des deux lignes régulières ; l'inverse pour la course retour. Ondéa sur demande a redécoupé son PTU en 5 zones avec au moins un arrêt de rabattement par zone. Pour faciliter les déplacements, six arrêts de rabattement ont été mis en place dont un qui facilite la correspondance avec le réseau de Chambéry Métropole.

⁸ CERTU, Février 2007, Déplacements en villes moyennes, *Le transport à la demande dans les villes moyennes*

2.3 Accompagner le client dans ses bouleversements d'habitude

2.3.1 Réseaux sociaux / Newsletter



Les réseaux sociaux tel Facebook et Twitter sont devenus des outils indispensables pour le développement de la notoriété et l'image d'une entreprise (produits et services). La RATP Dev applique une présence significative sur les réseaux sociaux. A titre d'exemple, le Festival Musilac et le meeting aérien ont été relayés sur la page Facebook d'Ondéa ainsi que sur le site internet du réseau, un puissant relais d'information. Le réseau informait sur la procédure à suivre pour se rendre sur les différents sites en bus.

Une Newsletter sera diffusée de manière périodique par courrier électronique à une liste de diffusion regroupant l'ensemble des personnes inscrites. L'inscription se fera sur le site internet Ondéa. La Newsletter pourra également être téléchargée depuis le site internet Ondéa par les internautes.

2.3.2 Présence Terrain

Les canaux de distribution de l'information se multiplient et l'on en oublie parfois le mode de diffusion d'informations le plus courant, même si celui-ci n'est pas le plus simple : la diffusion orale. La diffusion écrite de l'information n'est pas suffisante, une diffusion orale est indispensable au bon déroulement d'un lancement de réseau.

Le **lancement du nouveau réseau** a été relayé par plusieurs événements, les réunions publics dans les communes du PTU et les réunions au sein de l'agence commerciale. Ces présentations publiques ont constitué un outil de communication puissant avec un rôle démocratique et commercial.

La **suppression de la ligne 20** (ligne Express Centre-ville / Université Savoie Technolac) a fait l'objet de plusieurs tractations de flyers informatifs. Les clients présents sur la ligne ont été prévenus des volontés de la CALB de supprimer la ligne. Plusieurs alternatives leur ont été présentées, comme l'utilisation de la ligne 1 ou l'option de covoiturage ou d'autopartage.

La **création de la ligne 3** a été accompagnée d'un plan de communication orale. Les agents de maîtrise ont été missionnés à relayer l'information sur la création du Pass Séjour. Les curistes ou touristes présents sur la ligne ont été mis au courant du changement de billetterie, à récupérer en agence commerciale ou chez un dépositaire spécialisé.

2.3.3 Traitement des réclamations

La RATP Dev s'est engagée à effectuer le **traitement des réclamations clients avec la plus grande transparence**. Dans un souci de qualité de service, la réclamation est immédiatement traitée par les services de CTLB. Les réclamations clients sont désormais informatisées et classées après leur traitement. Chacune des demandes clients est relayée à la CALB. Ainsi, la CALB peut subvenir aux besoins clients s'il s'agit d'une réclamation sur l'offre en elle-même. Par exemple, plusieurs parents d'élèves du Lycée de Marlioz sont venus faire part de leurs revendications lors de la réunion de présentation du réseau à l'agence commerciale ⁹(Cf. Annexe 8 page 83).

2.4 Simplifier l'offre existante

2.4.1 Hiérarchiser le réseau

Pour utiliser les transports collectifs, il faut savoir se repérer sur le réseau, estimer la durée des déplacements, connaître les horaires et leur fiabilité. Un détail de la hiérarchisation et de la répartition du réseau Ondéa permet de comprendre la structure du réseau :

- **Lignes structurantes** : 3 lignes avec forte cadence;
- **Lignes de proximité** : une offre renforcée sur les communes périphériques,
- **Lignes scolaires** : 8 circuits scolaires sur les communes de montagne,
- **Transport à la demande** : réparti sur tout le PTU en 5 zones,
- **Services spéciaux** : ZI les Combaruches, l'ESAT et le club d'Aviron.

Le réseau d'Aix-les-Bains est construit autour de ces différentes catégories de lignes. Les lignes avec des variantes d'itinéraires sont souvent complexes pour l'utilisateur. Les lignes Keolis 14E, 14D, 14F ont été renommées par la RATP Dev en ligne 17, 18, 19 afin d'augmenter la lisibilité et donc de s'adresser à un public plus large que les habitués.

Un classement des lignes par fréquence a été accompli par RATP Dev. Sur le réseau Ondéa, les numéros de lignes ont été changés afin de différencier de manière distincte les lignes structurantes, des lignes secondaires. **Les trois lignes régulières se numérotent de 1 à 3** puis les **lignes secondaires commencent à partir du numéro 10**. Ce système permet de se repérer plus facilement sur le réseau.

2.4.2 Fiche Horaire Simplifiée

RATP Dev a également voulu renforcer la lisibilité des fiches horaires. Les horaires de la ligne 2 ont été cadencés à 25 min et les horaires de la ligne 1 et 3 ont été cadencés à 35 min. Sur les lignes régulières, les horaires ont été cadencés dans un souci de

⁹ Dauphiné Libéré, Bastien VACHON, 22 juin 2015, *Mécontents, des parents d'élèves interpellent la RATP*

lisibilité des usagers (Cf. Annexe 9 page 83). Les 3 lignes structurantes possèdent chacune leur propre fiche horaire de manière indépendante.

Les horaires sont désormais sur **une période unique** pour simplifier la compréhension. Les lignes structurantes ont des horaires uniques pour toute l'année et les lignes de proximité ont des horaires uniquement sur les périodes scolaires.

Afin d'augmenter la lisibilité des lignes scolaires, la RATP Dev a **rassemblé les horaires des lignes par établissement scolaire**. Les fiches horaires distinguent plusieurs établissements scolaires : le collège et Lycée de Marlioz, le collège de Grésy, les établissements de la Motte Servolex et le collège Garibaldi. Pour conserver la clientèle non scolaire sur ces lignes de proximité, les communes de passages de lignes sont notées sur la page de garde des fiches horaires (Cf. Annexe 10 page 84).

2.4.3 Une nouvelle cartographie

La cartographie est un élément essentiel de la connaissance du réseau par les clients. Afin de permettre une meilleure identification des services, le plan de réseau a été complètement revu.

Trois plans différents ont été conçus par un cartographe professionnel :

- [PLAN DU TRANSPORT A LA DEMANDE](#) (Cf. Annexe 11 page 85)
- [PLAN SCHEMATIQUE DES LIGNES DE PROXIMITE](#) (Cf. Annexe 12 page 86)
- [PLAN DES LIGNES REGULIERES](#) (Cf. Annexe 13 page 87)

Le plan des lignes régulières est le plan principal, il permet de situer en un seul coup d'œil les lignes à fortes fréquences. La lisibilité du réseau est ainsi augmentée. Sur le plan, les principaux points remarquables de l'agglomération sont mis en évidence par des photos ou logos. Des lieux d'intérêts culturels, des zones commerciales ou industrielles sont soulignés grâce à ce système moderne des cartographes.

3 Attirer une nouvelle clientèle

Pour favoriser les changements de comportement en matière de déplacements, il est souvent indispensable de rappeler les avantages des transports en commun. L'invitation à emprunter le bus à un prix réduit, voire gratuit, va permettre d'accueillir ces non-clients en leur montrant l'efficacité et la qualité proposées par le réseau public. À moyen terme, la volonté est de faire croître significativement la fréquentation du réseau par la captation de nouveaux clients. Il est intéressant de multiplier les occasions d'expérimenter concrètement les services offerts par le transport collectif¹⁰.

¹⁰ CERTU, Février 2007, Déplacements en villes moyennes, *Le transport à la demande dans les villes moyennes*

3.1 Mener des campagnes publicitaire

3.1.1 Carte Elit

La conquête client est le levier reconnu comme étant le plus productif pour développer recettes et fréquentation. Conquérir des prospects est un enjeu essentiel et un objectif majeur pour Ondéa. RATP Dev implante un programme de conquête client « Ondéa ELIT ». Ce programme réserve l'ensemble des avantages du réseau à ses meilleurs clients. « Ondéa ELIT » est en lui-même un plan d'actions complet visant à promouvoir le réseau auprès de nouveaux clients. Il est composé d'une offre commerciale et d'un programme d'animation. L'offre client est une tarification attractive, appuyée sur des forfaits longue durée (abonnement annuel) :

- MENSUALISATION DES PAIEMENTS ET GRATUITE DES FRAIS DE GESTION. La simplification des démarches de paiement permet de conquérir plus facilement les clients.
- 4 MOIS GRATUITS POUR TOUS. L'abonnement est à tarif réduit. Le client profite alors de 4 mois gratuits sur l'ensemble de l'abonnement annuel.
- CADEAU D'ACCUEIL. Pour l'achat d'un abonnement, RATP Dev offre des lunettes de soleil bleues Ondéa.
- OFFRES EXCLUSIVES PARTENAIRES : L'offre Elit propose des réductions chez tous les commerçants partenaires.

Flyers Elit

Le flyer Elit reprend les avantages de la carte et contribue à une bonne promotion de la carte Elit. Le flyer Elit sera distribué en agence commerciale à chaque client se rendant à l'agence. L'hôtesse de l'agence distribue personnellement un flyer à toute personne se présentant au guichet. L'objectif est de faire connaître au plus grand nombre les avantages de la carte Elit afin de conquérir un maximum de prospect. Le flyer Elit apparaîtra également sur le site internet dans le but de multiplier les canaux d'information et plus précisément pour faire la promotion de cette carte Elit. Les 4 avantages sont mis en avant pour vendre la carte Elit (Cf. Annexe 14 page 88):

Figure 30: Avantages de la Carte d'abonnement annuel ELIT



Source : Agence ZELDA, juillet 2015, Flyer ELIT

3.2 Se rendre indispensable dans la vie locale

3.2.1 Prévention routière CM2

Ondéa a organisé également des opérations destinées à accompagner les clients novices lors de leur première expérience dans les bus urbains. 550 élèves de CM2 de sept écoles aixoises ont participé à l'événement de prévention routière. Les présentations, assurées par un agent de maîtrise, étaient adaptées aux élèves de CM2 et visaient à les sensibiliser sur la manière de prendre le bus, en insistant particulièrement sur la dimension « Sécurité ». RATP Dev a fait intervenir une troupe de comédiens locale qui animait les rencontres en reproduisant les comportements à ne pas adopter dans les bus (Cf. [Annexe 15 page 89](#)).

Les comédiens avaient écrit un synopsis des comportements à éviter dans le bus tel que : décrocher son téléphone portable, manger, laisser ces déchets, commettre des dégradations, ne pas valider son titre de transport...L'intervenant RATP Dev reprenait chacune des scénettes en sensibilisant les élèves de CM2 au comportement à adopter lors des futurs trajets Domicile – Collège.

3.2.2 Transports d'évènements locaux

Dans une véritable démarche de rayonnement régionale, RATP Dev s'est inscrit dans la vie locale de la CALB comme un acteur incontournable lors d'évènements touristiques de grande ampleur :

- [LE CONCERT DE JOHNNY HALLIDAY](#) (4 juillet 2015): pour accueillir parfaitement l'un des derniers concerts de la star du Rock'n'roll Français, RATP Dev a assuré un transport de qualité.
- [LE FESTIVAL MUSILAC 2015](#) (11, 12,13 juillet 2015): chaque année, le Festival Musilac est le rendez-vous incontournable de l'été d'Aix-les-Bains. Le temps du Festival, RATP Dev a mis en place des navettes tout public.
- [LE MEETING AERIEN](#) (9 août 2015) : ce grand évènement est organisé chaque année depuis 2013 par la ville Aixoise et Ondéa réalise le transport des clients (30 000 visiteurs se sont rendus à l'évènement).

4 Les prévisions de recettes

Tableau 2 : Recettes par catégories sociales et par an

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Scolaires et jeunes	417 701	413 215	409 053	399 668	394 629	395 764
Curistes	17 416	31 981	32 301	32 624	32 950	33 280
Sociaux	53 859	62 755	63 369	63 982	64 596	65 210
Commerciaux	294 393	279 788	286 993	296 735	303 677	306 563
TOTAL	783 369	787 739	791 716	793 010	795 853	800 818

Recettes HT en € constants

Source : RATP Dev, juin 2014, Les Options du mémoire technique, TRYOM marketing, décembre 2013, Enquête mobilité des titres sur le réseau de transports urbains de la CALB

Un plan de communication bien mené sur le long terme devrait générer l'évolution des recettes suivantes tout au long de la DSP : en 2015, la mise en place du nouveau réseau entraînerait une légère baisse des recettes. Les évolutions de fréquentation sur l'année 2015 s'expliquent principalement par une baisse des clients fidèles en raison de la réticence au nouveau réseau et par une baisse des curistes du fait de la suppression de la gratuité (passage de gratuit à payant). Sur le long terme, le plan de communication a pour objectif une hausse de la fréquentation et des recettes.

Résumé

« **Carte Elit** » une offre de conquête client

Une **gamme tarifaire simplifiée**

Une **nouvelle identité visuelle** pour Ondéa

Une **cartographie modernisée**

Des **supports papier améliorés**

Intégration du personnel de conduite dans le nouveau réseau

1 Personnel de conduite : Vitrine du réseau

La phrase à retenir pour manager au plus juste une équipe est la suivante : « *des salariés satisfaits font des clients satisfaits et réciproquement.* ». Le management est primordial dans la gestion des transports urbains. Les équipes Ondéa sont conséquentes avec une quarantaine de conducteurs en moyenne et une dizaine d'administratifs. La gestion des équipes doit être menée avec souplesse et intelligence pour créer une dynamique de travail. Pour une bonne organisation, les responsables d'exploitation se doivent d'avoir une connaissance parfaite de chacun des profils du personnel de conduite. Chaque conducteur a un statut particulier dans l'entreprise du fait de son contrat, son comportement, son implication, ses relations sociales... Personne ne doit être oublié et aucun ne doit être privilégié dans la gestion du quotidien. Être à l'écoute de ses salariés doit être une priorité dans la gouvernance.

Sur un réseau de taille moyenne comme Aix-les-Bains, le personnel de conduite travaille depuis un certain nombre d'années et connaît pour la plupart les usagers réguliers empruntant le réseau. Généralement, un dialogue s'installe auprès des usagers lors des trajets quotidiens : renseignements sur le réseau, conversations et rites de courtoisie... En contact constant avec la clientèle, le personnel de conduite devient le premier interlocuteur entre le réseau Ondéa et le client. Les conducteurs sont donc la vitrine du réseau. C'est un intermédiaire entre la politique marketing et son application sur le terrain. Son avis et son comportement sur le réseau doivent être en lien avec les politiques RATP Dev. Dans la situation actuelle de changement d'opérateur et de lancement d'un nouveau réseau, le personnel de conduite devra être :

- **Formé sur les enjeux** et modalités du nouveau réseau
- **Accompagné sur la diffusion** de l'information

Ainsi, le personnel de conduite produira sur le réseau Ondéa un service proche du service souhaité par le nouveau délégataire et la CALB.

1.1 Nouveau réseau : Formation des conducteurs

Les conducteurs ont un rôle essentiel dans le succès du lancement du réseau : ils sont garants non seulement du bon fonctionnement technique mais également d'une partie de l'image du nouveau réseau.

Les objectifs commerciaux ne pourront être atteints qu'à la condition indispensable d'obtenir l'adhésion pleine et entière de l'ensemble du personnel de l'entreprise et de ses représentants hiérarchiques à la philosophie et aux principes de fonctionnement de l'entreprise. Cela suppose l'association des deux parties avec les usagers à l'ensemble du projet de communication. Le personnel en particulier doit bien connaître le nouveau réseau, se l'approprier et être convaincu de son intérêt pour les clients ainsi que des potentialités qu'il ouvre en matière de mobilité :

- **Un personnel bien informé** et motivé saura rassurer les clients.
- **Un personnel convaincu** sera en mesure d'expliquer aux clients les avantages du réseau.
- **Un personnel accompagné** fera la promotion du nouveau réseau.

Trois types de formations ont déjà été dispensés au personnel CTLB :

Formation sur le nouveau réseau

Afin de transmettre l'ensemble des données d'exploitation au personnel de conduite (plans de réseau, horaires de lignes, descriptif technique du futur SAEIV, site internet...), une permanence a été organisée le 5 juin 2015, en salle de prise. Un guide de formation sur le nouveau réseau a été remis à chaque conducteur. Cette présentation a permis de remettre au personnel de conduite toutes les informations utiles au nouveau réseau et les données à destination des clients. Cette journée consistait à expliquer les nouveaux services (transport à la demande, ligne 3...) et également à répondre aux appréhensions des conducteurs. Plusieurs salariés ont pu communiquer sur leurs appréhensions dans l'application du nouveau réseau. Quelques problèmes techniques ont été relevés par les conducteurs et ont été rectifiés en conséquence par la direction. Malgré la réticence de certains salariés lors de la présentation, la direction de la filiale a su créer un climat de confiance et de transparence auprès des conducteurs.

Formation sur l'accessibilité

La journée de sensibilisation aux handicaps s'est déroulée sous forme d'ateliers de mise en situation pour les salariés Ondéa. Un bus avec un faux trottoir était stationné devant le dépôt et chacun a pu réaliser un parcours en situation de PMR lors de la montée et la descente du bus. Les salariés se sont mis à la place des personnes handicapées (personnes malvoyantes et personnes en fauteuil roulant). La journée sensibilisation handicap dans les transports en commun a permis de rendre compte des difficultés rencontrées par les PMR aux collaborateurs. Plusieurs associations de

défense du droit des handicapés étaient présentes afin d'aborder les questions sensibles du handicap avec les conducteurs. Afin d'apporter des améliorations concrètes aux personnes en situation de handicap sur le réseau Aixois, le service mission handicap du groupe RATP a dirigé la formation auprès des salariés Ondéa tout au long de la journée. Cette formation a permis l'application sur le terrain de la loi d'accessibilité de février 2005¹¹. (Cf. Annexe 16 page 90)

Formation Eco conduite

Le centre de formation RATP Dev avait pour objectif d'enseigner aux conducteurs une méthode de conduite fondée sur l'anticipation de règles de comportement permettant de réduire la consommation de carburant et d'améliorer leur sécurité et celle des passagers. Cette formation en lien avec l'environnement favorisera la diminution des émissions de CO2 et la consommation de carburant. Les conducteurs ont pu voir qu'une conduite rationnelle réduit les coûts d'entretien et les réparations du véhicule sans nuire à la productivité. L'application des principes de la conduite rationnelle par les salariés est un gage de sécurité routière et de confort pour les usagers des transports en commun. L'éco conduite permet de répondre à l'exigence de réduction des particules polluantes tout en améliorant le confort des passagers et de diminuer le niveau d'accidentologie. La formation éco conduite favorise une productivité optimale pour RATP Dev.

1.2 Accompagnement des conducteurs

1.2.1 Des conditions de travail améliorées par le SAEIV

Le SAEIV est un outil simple d'utilisation qui vient accompagner les conducteurs dans leur tour de services. Les nouveaux tours de services sont difficiles à mémoriser pour les conducteurs. Toutes les déviations, nouveaux arrêts et nouvelles lignes ne sont pas encore parfaitement enregistrés par les collaborateurs Aixois. C'est pourquoi le SAEIV vient en aide au personnel CTLB lors de la conduite. La feuille de route reprend dans le détail (HLP, course commerciale, n° de ligne, heure, prise de service, fin de service...) des tours de services. Les feuilles de route seront remplacées à la rentrée par l'installation dans chacun des bus d'un ordinateur de bord connecté via un GPS à l'exploitation. Dans les véhicules, le conducteur reçoit en temps réel toutes les informations nécessaires à son travail sur son pupitre tactile. Le SAEIV s'assure du bon déroulement des services des conducteurs en toute sécurité (Cf. Annexe 17 page 91). Le SAEIV améliore nettement les conditions de travail des conducteurs dans leur réalisation quotidienne des services.

¹¹ Dauphiné Libéré, Raymond BURDIN, 23 juin 2015, *Ils se sont mis dans la peau de personnes handicapées*

1.2.2 Un service exploitation au service des conducteurs

Les **agents de maîtrise** assurent la gestion du planning et la bonne réalisation des tours de services des conducteurs. Chaque agent de maîtrise contrôle les prises de service et gère l'exploitation en temps réel. Afin de favoriser la communication entre les acteurs du réseau, les conducteurs ont un agent de maîtrise référent. L'agent de maîtrise peut avoir le rôle de contrôleur si une fraude a été relevée sur une ligne. Pour le lancement du nouveau réseau, RATP Dev a multiplié la présence des contrôleurs sur le réseau. Leur mission est double : accompagner les conducteurs et informer la clientèle.

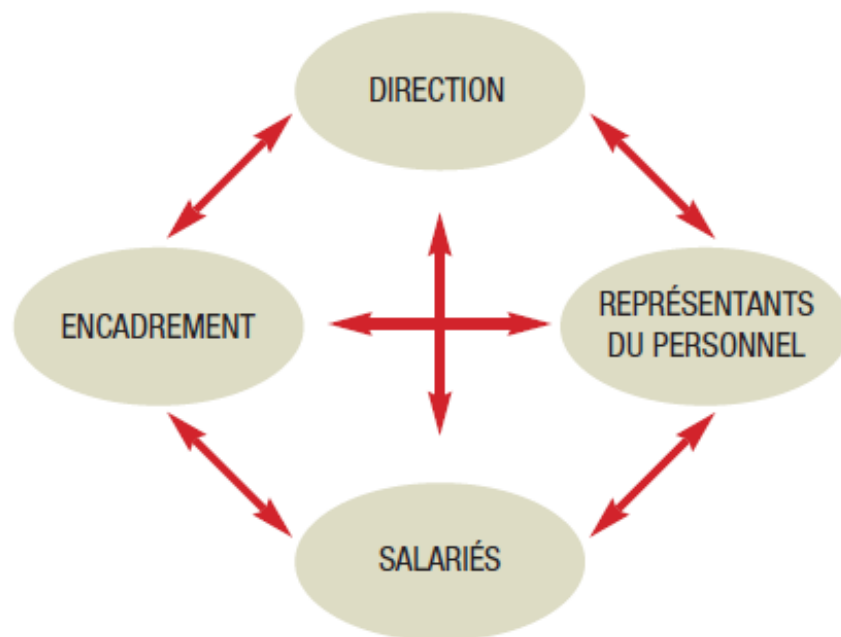
Le **service exploitation** est dirigé par le responsable d'exploitation et son adjoint. Pour former au mieux les conducteurs sur le nouveau réseau, les responsables d'exploitation ont décidé, en lien avec la direction, de faire *une journée d'exploitation-test*. Cette « journée à blanc » permettra de vérifier la bonne connaissance du réseau de chacun des conducteurs. Avant cette journée test, l'exploitation avait permis au conducteur de se former et de se perfectionner sur les lignes du nouveau réseau.

2 Dialogue social/communication

La qualité et la richesse du **dialogue social** dans les entreprises représentent un véritable enjeu pour les conditions de travail des salariés, pour le fonctionnement et la compétitivité des entreprises. Même si un dialogue informel existe au quotidien dans les entreprises du fait de la proximité et des relations entre le chef d'entreprise et les salariés sur tous les aspects de la vie de l'entreprise, il est nécessaire d'encourager l'instauration de véritables négociations entre salariés et employeurs.

Le **climat social** traduit « l'ambiance générale » de l'entreprise. Il résulte d'un grand nombre de facteurs liés à la situation de l'entreprise : son image, ses résultats, les conditions de travail, le type d'emploi, les rémunérations... Il est également lié aux bonnes relations entre collègues, responsables et au niveau de confiance au sein de l'équipe dirigeante. Mais il est surtout la résultante de la bonne qualité du dialogue social via les instances représentatives du personnel. Le climat social repose sur l'appréciation de la situation par les salariés. On parle de climat serein ou tendu.

Figure 31 : Communication interne et dialogue sociale



Source : ARAVIS (Agence Rhône-Alpes pour la valorisation de l'innovation sociale et l'amélioration des conditions de travail), décembre 2008, Dossier N°5 Informer, consulter, se concerter..., Négociateur

RATP Dev s'est engagée à développer un **dialogue social participatif et continu**. Le directeur opérationnel de la filiale M.COZIC a fait savoir qu'il était « pro dialogue social »¹². La direction est à l'écoute des revendications salariales et s'implique quotidiennement dans l'amélioration des conditions de travail. RATP Dev s'appuie sur une communication interne durable afin de développer un climat social serein au sein de sa filiale CLTB. La création du réseau Aixois a été réalisée à la suite de plusieurs échanges formels organisés par la direction :

- **Les réunions commission horaires et services**
- **Construction des tours de service en collaboration**

Le lancement du réseau s'est opéré en **collaboration étroite entre la direction et les salariés**.

2.1 Commission Horaires et Services

Plusieurs réunions « Commission Horaires et Services » ont été organisées entre les représentants syndicaux (CFDT, CGT, CFTC) et la direction RATP Dev. L'objectif de ces réunions était de définir ensemble les temps de parcours, les créations de services et les horaires commerciaux. A la suite de la création des horaires commerciaux, ceux-

¹² Essor Savoyard, Adrienne CARROGER, 21 mai 2015, Emmanuel COZIC, directeur : « Je suis pro dialogue social »

ci ont été présentés aux délégués du personnel afin d'avoir « **un avis conducteur** ». Plusieurs échanges ont eu lieu pour développer au mieux le nouveau réseau.

La **dimension sociale des temps de parcours** est effectivement liée à l'impact sur les conditions de travail du personnel. Le travail sur l'habillage des services entraîne une amélioration ou une détérioration de la qualité des services effectués par les conducteurs. Les temps de parcours se doivent d'être réalistes et réalisables par les conducteurs et doivent varier en heures de pointe et en heures creuses. Sur la seule création de ligne L3, le service Etudes et Méthodes a proposé des temps de parcours de 12 min. Après plusieurs contestations des représentants syndicaux, le responsable d'exploitation a réalisé le parcours avec le directeur et un membre du CHSCT. Les temps de parcours ont été revus à la hausse à 20 min. Après avoir visionné les tours de service, le CHSCT a demandé de faire évoluer les temps de parcours sur la ligne 3 en fonction des saisons.

Un **renforcement de l'offre** sur plusieurs communes a été suggéré par les conducteurs à la direction RATP Dev et à la CALB. Toutefois l'optimisation du réseau n'a pas permis de répondre positivement à l'ensemble des demandes des conducteurs. Toutes les négociations n'ont pas pu aboutir avant le lancement du réseau.

Quelques jours avant le lancement du réseau (démarrage des 3 lignes régulières début juillet), les délégués du personnel ont demandé d'augmenter à nouveau les temps de parcours de la ligne 3. Le parcours de la ligne 3 ne leur convenait pas, il serait trop technique et étroit et les croisements dans certaines ruelles avec la compagnie TransDev' seraient jugés dangereux. Au regard des nombreuses inquiétudes des conducteurs, la direction a demandé dans un premier temps de faire vivre le réseau avant de collecter les informations. La direction RATP Dev a souhaité travailler en coopération avec les conducteurs afin d'apporter des améliorations concrètes. La direction CTLB a demandé au personnel de conduite de rapporter les points positifs et négatifs concernant cette nouvelle organisation. Les délégués du personnel assureront le lien avec le personnel de conduite pour faire remonter les informations sur le nouveau réseau (retards, temps de pause, relèves VL, enchaînements de ligne, temps de battement...).

2.2 Tours de Services construits dans le dialogue

Afin de conserver **un climat social serein avec les salariés**, la direction RATP Dev a décidé de construire les tours de services avec les délégués du personnel. Lors de la mise en place du réseau et de la ligne 1, les délégués du personnel n'ont pas accepté de changer de terminus de Pont Rouge vers le collège Garibaldi et ceci, pour deux raisons. D'une part, ils considéraient « injuste » de ne plus desservir cet arrêt pour les habitants du quartier Pont Rouge et d'autre part, ils constataient une dégradation de leurs conditions de pause en bout de ligne, du fait d'une attente au milieu des élèves du collège et d'un accès aux toilettes plus difficile. Afin de maintenir le dialogue, la CALB a décidé de remettre le terminus de la ligne 1 à Pont Rouge.

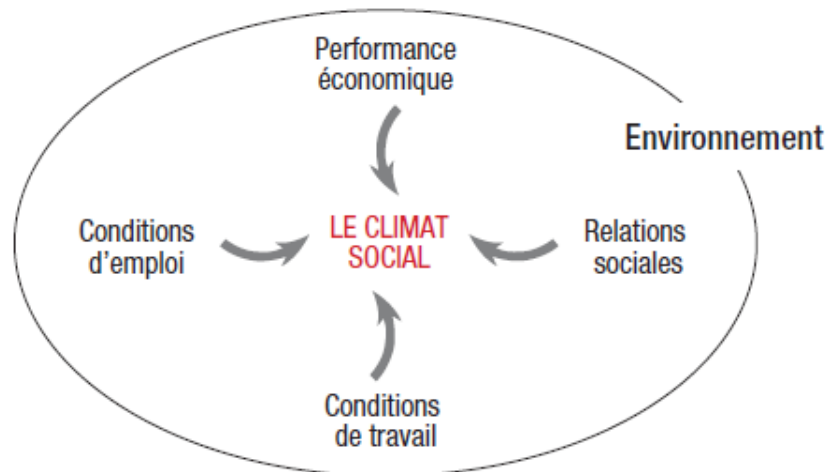
Les tours de services RATP Dev pour les vacances scolaires leur ont été transmis une dizaine de jours avant le lancement du réseau du 6 juillet. Les représentants du personnel ont pu soulever les points négatifs :

- La prise de service de la ligne 3 débute trop tôt (5h31).
- Cinq services sur 18 sont supérieurs à 7h35.
- Les services sont en mono lignes.

Le **syndicat CFTC** a menacé de déclencher une alarme sociale si les tours de service restaient en l'état. Sur demande de la CALB, le directeur régional RATP Dev, M.EMELIN, a imposé une nouvelle production au service Etude et Méthode afin d'éviter les mouvements sociaux et de maintenir le dialogue social. Le service Etude et Méthode a ainsi produit des nouveaux tours de services en multi lignes. Le service exploitation a étudié attentivement les deux productions mono ligne et multi lignes dans le but de garantir de bonnes conditions de travail au personnel de conduite. La comparaison des productions (**Cf. Annexe 18 page 92**) a mis en évidence différents éléments. La nouvelle production en multi lignes dégrade fortement les conditions de travail en termes de types de tours, fréquences de tours (moins de tours le matin, moins de tours l'après-midi et plus de tours en deux fois). Après un sondage auprès des conducteurs, une large majorité de conducteurs a choisi la mono ligne (26 conducteurs sur 33 votants au total). La proposition de multi lignes a alors été refusée, car elle génère plus de services en deux vacations. Les conditions de travail sont meilleures sur la multi lignes, mais les conditions de vie du personnel sont améliorées sur la mono ligne.

L'ensemble des éléments découlant de **l'habillage : temps de pause, temps de roulage, relève VL, lieu des pauses, étalement des pauses, temps de travail effectif, amplitude sont autant d'enjeux pour le personnel de conduite**. Une modification d'un de ces éléments est ressentie comme une menace pour leurs conditions de travail. Le personnel de conduite accorde une attention particulière aux temps de pause et lieux de pause. Pour garantir des conditions de travail agréable au personnel de conduite, la grille de roulement doit respecter des règles bien précises. Les semaines doivent être équilibrées entre les tours du matin, de l'après-midi et ceci deux fois. La moyenne du temps de travail par semaine pour les temps complets doit respecter autant qu'il se peut les 35 heures. Entre les services, il faut vérifier que chacun des repos s'élève à 11 heures. Le climat social va dépendre de tous ces paramètres : les conditions d'emploi, les conditions de travail, les relations sociales avec la direction, et les performances économiques en lien avec la productivité des services.

Figure 32 : Climat social



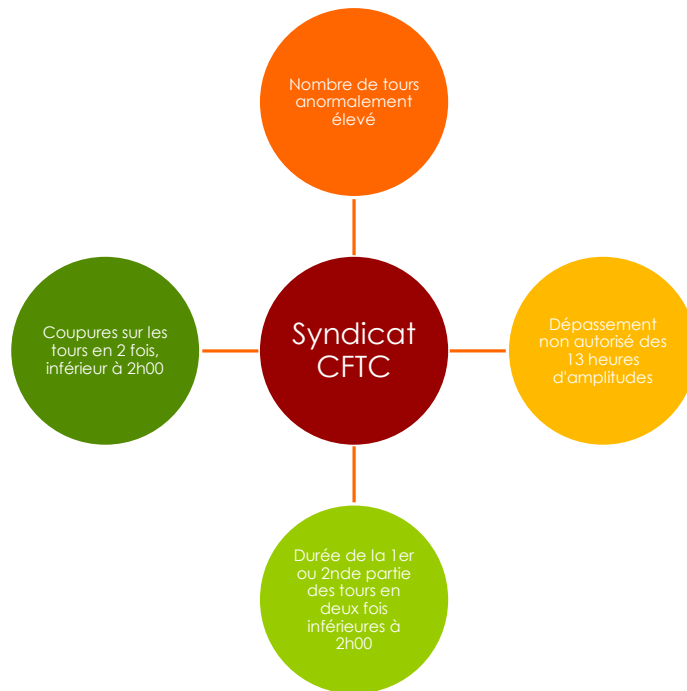
Source : Dossier N°5 Informer, consulter, se concerter..., Négociateur ARAVIS (Agence Rhône-Alpes pour la valorisation de l'innovation sociale et l'amélioration des conditions de travail), décembre 2008

2.3 Gestion des Alarmes sociales

L'**alarme sociale** est un dispositif mis en place dans le cadre de l'amélioration du dialogue social à la RATP, accord signé, le 11 juin 1996, à la RATP par la direction et l'ensemble des organisations syndicales. Cette disposition permet de faire apparaître les problèmes de terrain et leur donner une reconnaissance officielle afin qu'ils soient pris en compte et résolus par la hiérarchie. Cette posture évite ou minimise les conflits de longue durée. Dans les cinq jours ouvrables qui suivent l'activation de la procédure, les parties se réunissent pour négocier. A l'issue, soit un accord est trouvé et le problème est résolu, soit les parties signent un constat de désaccord. Lorsqu'un désaccord est reconnu alors un mouvement de grève est susceptible d'être déclenché.

A l'issue de la création des tours de service de la période scolaire, les représentants syndicaux et délégués du personnel ont pris connaissance de l'ensemble des nouveaux services qui s'appliqueront dès le 1^{er} septembre. Une alarme sociale a été déposée par le syndicat majoritaire la CFTC le lundi 20 juillet. Deux séances de négociation ont été engagées le lundi 27 juillet et jeudi 30 juillet. Au terme de ces nombreuses négociations, le syndicat CFTC a constaté un désaccord avec la direction RATP Dev. Une seconde alarme sociale de la CFTC a été reçue par courrier le 10 août pour relancer de nouvelles négociations. Les motifs soulevés par le syndicat de la CFTC sont les suivants :

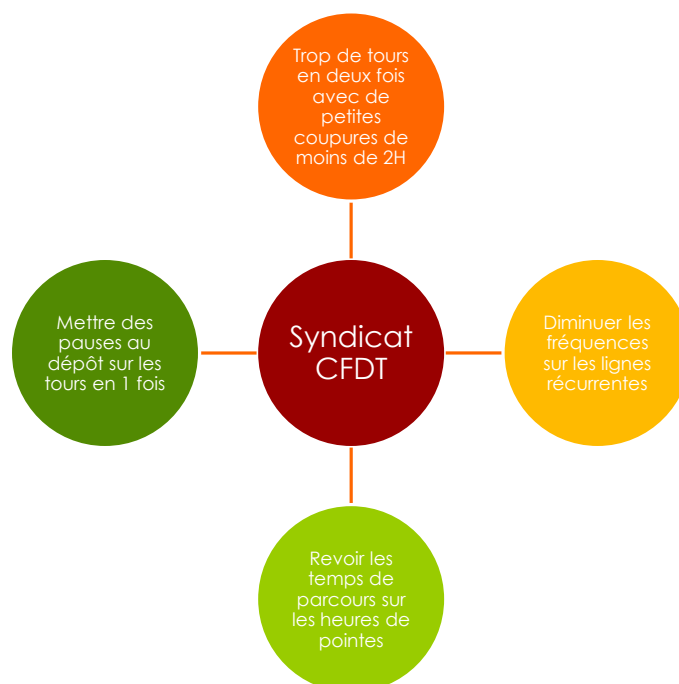
Figure 33 : Alarme social CFTC



Source : Alarme sociale CFTC, août 2015

La CFDT a ensuite suivi le mouvement en déposant une alarme sociale par courrier à la direction RATP Dev le 5 août. Les motifs de l'alarme sociale pour la CFDT sont les suivants :

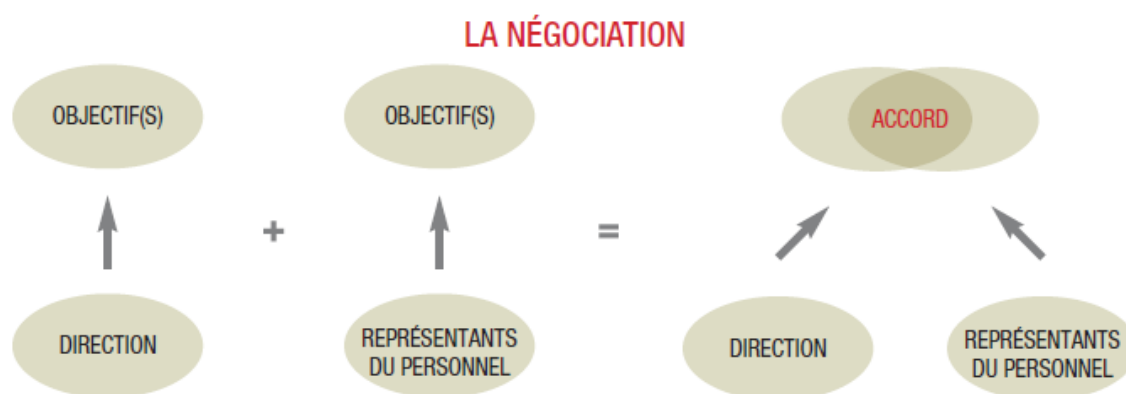
Figure 34 : Alarme social CFDT



Source : Alarme sociale CFDT, août 2015

De mauvaises négociations entraîneraient **un préavis de grève au 1^{er} septembre : le Jour de lancement du réseau**. Le mois d'août sera ouvert à de nouvelles négociations avec les syndicats afin d'éviter l'échec du lancement de réseau en raison de mouvements sociaux. La direction RATP Dev promet d'engager de bonnes négociations pour trouver un accord commun. La CALB, la RATP Dev et les syndicats se réuniront fin août. La négociation signifie la recherche d'un accord qui prend en compte la confrontation de points de vue divergents. Elle a pour objet de satisfaire de manière contractuelle les besoins de chacune des parties et de créer de la norme (valeur juridique) et des règles collectives.

Figure 35 : La négociation sociale



Source : Dossier N°5 Informer, consulter, se concerter..., Négociateur ARAVIS (Agence Rhône-Alpes pour la valorisation de l'innovation sociale et l'amélioration des conditions de travail), décembre 2008

2.4 La Presse locale : Outil de communication

Les représentants syndicaux, comme la direction RATP Dev, communiquent par le biais de la presse. Ainsi, les acteurs transports imposent leur vision du changement par presse interposée. **La direction va utiliser la presse pour rassurer les clients sur les évolutions à venir. Quant aux délégués syndicaux des transports urbains, ils vont tenter d'alarmer les usagers et la population Aixoise des problèmes à venir sur le nouveau réseau.** Chacun va défendre son parti et tenter de diffuser le plus largement possible ses convictions sur le sujet. L'objectif pour les délégués syndicaux est de donner un élan à leurs revendications afin d'avoir gain de cause.

Dans le département savoyard, les deux presses locales influentes sont le Dauphiné Libéré et l'Essor Savoyard. Par l'intermédiaire de cette presse locale, les acteurs du transport vont tenter de faire pencher la balance en leur faveur. Cette situation d'échanges entre presses interposées favorise la transparence sur la communication interne affichée à la CALB. Un premier article a été édité par l'Essor Savoyard, le 21.05.2015, suite à la demande du syndicat CFTC. L'article titrait : « *La CFTC dénonce les absurdités du nouveau tracé du réseau Ondéa* »¹³. L'article tente de présenter la

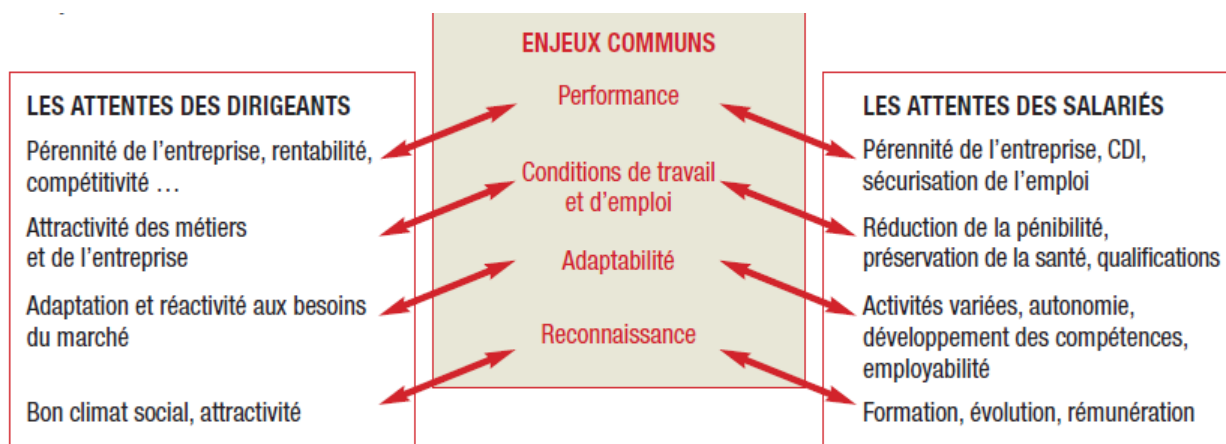
¹³ Essor Savoyard, Adrienne CARROGER, 21 mai 2015, *La CFTC dénonce les absurdités du nouveau réseau Ondéa*

construction du nouveau réseau comme une « absurdité » sans réflexion. Sur la même page, dans l'article en dessous, le directeur de la filiale répond aux attaques par le titre suivant « *Je suis pro dialogue social* »¹⁴. Ce deuxième article tempère les accusations lancées par le syndicat CFTC et invite aux échanges et au dialogue. (Cf. Annexe 19 page 93)

Par la suite, le Dauphiné Libéré a édité un article le 30.05.2015 pour évoquer le nouveau réseau Aixois. La direction a utilisé la presse locale afin de présenter à la population du territoire de la CALB les évolutions en cours sur le nouveau réseau. L'article est titré « *Du changement tous azimuts sur les réseaux de bus Ondéa* »¹⁵. L'article va dans le sens de la direction et fait la promotion du nouveau réseau Ondéa. La représentante syndicale CFTC profite de la présentation du réseau pour en dénoncer les manquements. Le titre de l'article est le suivant « *La CFTC en embuscade* »¹⁶. (Cf. Annexe 20 page 94 et 95)

Le dialogue social peut prendre plusieurs canaux de distribution. Peu importe ces canaux de distribution, le dialogue social a pour objet de permettre la rencontre salariés/direction autour d'enjeux communs tel que la performance, les conditions de travail et l'emploi, l'adaptabilité et la reconnaissance.

Figure 36 : Le dialogue social : un enjeu commun



Source : Dossier N°5 Informer, consulter, se concerter..., Négociateur ARAVIS (Agence Rhône-Alpes pour la valorisation de l'innovation sociale et l'amélioration des conditions de travail), décembre 2008

¹⁴ Essor Savoyard, Adrienne CARROGER, 21 mai 2015, Emmanuel COZIC, directeur : « Je suis pro dialogue social »

¹⁵ Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 30 mai 2015, Du changement tous azimuts sur les réseaux de bus Ondéa

¹⁶ Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 30 mai 2015, La CFTC en embuscade

3 Adaptation des effectifs avec souplesse

« Nous redoutions que la réduction de notre contribution au déficit et la baisse de l'offre kilométrique entraînent un plan de réduction d'emploi massif. A l'issue des consultations, on devrait se retrouver avec **trois emplois supprimés**. Nous sommes sur l'option optimale au niveau social » a déclaré dans la presse¹⁷ M.DORD Dominique Président de la CALB concernant l'avenir des salariés du réseau Ondéa.

En effet, un plan d'actions prévoyait initialement **la réduction d'emploi massif des salariés CTLB**. Toutefois, l'offre a été revue à la hausse au fur et à mesure des échanges entre la CALB et son futur délégataire, en conséquence, la réduction des effectifs a concerné uniquement trois salariés. L'offre de RATP Dev a toujours intéressé la CALB, car elle souhaitait anticiper le licenciement collectif en adoptant une **gestion « douce et adaptée »**.

Le groupe RATP Dev grâce à sa politique Ressources Humaines et sa compréhension du contexte a su gérer avec souplesse l'adaptation des effectifs à la nouvelle structure CTLB. L'élue aux transports, Corinne CASANOVA, a reconnu devant la presse : « *RATP Dev a fait de la question sociale une priorité de sa reprise du réseau. Ainsi, le nouveau délégataire ne prévoit pas de licenciement collectif* »¹⁸.

La RATP Dev a su gérer la rationalisation des effectifs avec souplesse grâce à :

- ✓ **Une collaboration avec l'agence intérim Adecco.**
- ✓ **Des propositions de solutions adaptées** aux salariés.

3.1 L'Intérim : un moyen de rationaliser ses effectifs

RATP Dev développe une gestion rationalisée des effectifs sur la filiale CTLB grâce à une collaboration forte avec l'agence locale Adecco. Dans cette période de transition, l'intérim offre des solutions adaptées à la filiale CTLB. Le nombre exact d'effectif souhaité à la rentrée sera connu dans la semaine précédent le lancement du réseau. C'est pourquoi, la filiale CTLB préfère travailler actuellement en sous-effectif et ajuster ses besoins en personnel en faisant appel au service d'intérimaire. Les départs en vacances d'été, les événements spéciaux (Festival Musilac, Meeting Aérien ...), les arrêts maladie exigent des effectifs supplémentaires. Afin d'éviter des

¹⁷ Dauphiné Libéré, Guillaume ARMAND, 15 décembre 2014, Réseau Ondéa : la CALB confie les clés des bus à RATP

¹⁸ Dauphiné Libéré, Guillaume ARMAND, 15 décembre 2014, Pas de plan de licenciement collectif

embauches supplémentaires, le groupe RATP a opté pour le travail avec des intérimaires. La gestion d'intérim permet à la filiale de CTLB de :

- **Gérer un imprévisible** : les contrats d'intérim confèrent de la souplesse aux entreprises de transports urbains qui font face à des besoins non planifiés en main d'œuvre. Un arrêt-maladie se déclare la veille ou même le jour même, il faut donc être en mesure d'assurer son remplacement dans l'immédiat.
- **Gagner du temps** : dans les cas prévisibles, l'intérim permet d'éviter l'engagement d'une procédure de recrutement (annonce, jury d'entretien...). L'agence intérim assure cette fonction. Dans le cas où l'intérimaire ne correspondrait pas au poste, l'agence d'intérim remplace la personne sans surcoût.
- **Flexibilité des contrats** : le contrat peut être rompu rapidement grâce à une « période de souplesse ». De plus, la flexibilité existe dans la reconduite du contrat. Par exemple, CTLB travaille sur des contrats d'une semaine avec ses conducteurs intérimaires.
- **Limiter sa masse salariale** : le contrat d'intérim est passé entre le salarié et l'agence de travail temporaire. A ce titre, l'agence Adecco exerce la fonction d'employeur de l'intérimaire, il ne fait donc pas partie de la masse salariale, ni de l'effectif de la filiale CTLB. La masse salariale sert d'assiette à différentes taxes.

La filiale CTLB travaille quotidiennement avec des intérimaires de son partenaire Adecco. A ce jour, trois intérimaires sont amenés à renouveler régulièrement leur contrat depuis l'arrivée de RATP Dev en janvier.

3.2 Gestion « douce » des effectifs: Mutation interne

Une rationalisation de l'offre kilométrique a des conséquences en termes d'effectifs temps plein. RATP Dev a proposé une gestion humaine, progressive et maîtrisée de cette rationalisation. La mise en œuvre d'une gestion « douce » a consisté à se rapprocher de chacun des salariés concernés et à faire un point complet de leur situation au sein de l'entreprise.

Les contrats à durée déterminée ont été arrêtés dès lors que la situation de chaque salarié remplacé a été étudiée. A titre d'exemple, le CDD d'un conducteur CTLB n'a pas été reconduit à son échéance fin avril 2015.

Un entretien a été conduit avec **les salariés proches de la retraite** afin d'examiner les mesures envisageables en matière de retraite progressive. Une conductrice et un conducteur CTLB ouvriront leurs droits à la retraite en janvier 2015 et en novembre 2015.

Le groupe RATP Dev a proposé aux salariés **des mobilités internes**. Dans la zone Rhône Alpes et Suisse, RATP Dev possède trois filiales urbaines (Vienne, Annemasse, Genève). Suite à leur demande, deux conducteurs receveur ont intégré la filiale Suisse en juin

2015. Leur intégration dans les équipes s'est faite dans de bonnes conditions. Satisfaits de leur affectation au sein de cette nouvelle filiale RATP Dev, les conducteurs se sont félicités de ce changement. Leur mutation a été un véritable succès.

Un programme de **gestion des carrières** a été mis en place pour assurer un suivi des souhaits d'**évolutions professionnelles** sur les filiales RATP Dev. Après avoir analysé les disponibilités et les qualifications de chaque salarié CTLB, une salariée s'est vue proposer une offre de formatrice de conduite sur la filiale d'Annemasse. Cette évolution professionnelle a été effective le 6 juillet 2015. L'aboutissement de sa demande d'évolution a été apprécié par la salariée. La gestion de cette situation agit indéniablement sur la reconnaissance et la motivation du salarié.

Comme annoncé dans la politique Ressources Humaines de RATP Dev, la gestion des effectifs a été réalisée « en douceur ». La rationalisation des effectifs a permis à certains conducteurs volontaires de vivre de nouvelles expériences professionnelles.

Résumé

Une **politique de recrutement** en lien avec l'intérim

Une **gestion humaine progressive**

Une **gestion structurée du dialogue social**

Une **politique de formation** construite et affirmée

Rationalisation des effectifs : des propositions souples et adaptées

Limite de l'étude : Perspectives

1 Limite de l'étude

Plusieurs critiques peuvent être émises vis-à-vis du travail réalisé. Le lancement d'un nouveau réseau pose une problématique très large. Ainsi, il apparaît complexe à ce stade d'engagement du projet, d'aborder l'ensemble des missions réalisées ou encore d'intégrer l'ensemble des acteurs concernés. Dans ce mémoire, le service maintenance n'est pas évoqué alors qu'il a joué un rôle décisif dans le lancement du réseau. La réalisation d'un mémoire impose un choix ciblé de sujets.

Lors de mon arrivée à CTLB, j'ai immédiatement ressenti au sein du personnel de l'entreprise un sentiment de méfiance voire de défiance à l'égard du nouveau délégataire RATP Dev. Les appréhensions et les incompréhensions venaient autant de la clientèle que du personnel CTLB. De façon évidente, le lancement d'un réseau est avant toute chose une aventure humaine. Pour créer un réseau de qualité, il faut savoir réunir les acteurs et installer un climat de confiance favorable à la communication. Chaque acteur doit trouver sa place dans le nouveau réseau. C'est la complexité de cette mission que j'ai voulu aborder dans mon mémoire. Mon implication dans les services exploitation et marketing m'ont permis d'avoir une vision globale des attentes générales.

Concernant les services d'exploitation, la partie technique du graphichage et de l'habillage de la création des tours de service n'a pas été abordée. En effet, cette partie a été entièrement réalisée par le service Etude et Méthode au siège RATP Dev à Paris. Le service exploitation de CTLB a travaillé de façon étroite avec le service Etude et Méthode sans jamais réaliser entièrement la création des tours de services.

Concernant le service marketing, la création des horaires commerciaux a été effectuée par le service Appel d'Offre. La partie technique de la restructuration a été réalisée au siège RATP Dev à Paris. Le mémoire aborde le lancement du réseau en lien avec mes missions.

2 Futurs projets de développement de la CALB

Plusieurs projets sont à l'étude et sont susceptibles de voir le jour pour le lancement du réseau le 1^{er} septembre 2015. Après avoir transmis les réclamations de la clientèle à la CALB et réalisé un retour sur les réunions publiques, la CALB a demandé à la RATP Dev

d'évaluer le coût financier d'un développement du nouveau réseau. Les projets suivants sont attendus sur le réseau pour la rentrée :

- **Ajouter 4 courses** à 15h30 pour la desserte du collège Marlioz
- **Ajouter une course** à 9h00 pour la desserte du collège Garibaldi
- **Ajouter une course** sur la ligne 2 pour la sortie à 16h45 du Lycée de Marlioz
- **Ajouter 4 courses** à 16h30 le mercredi pour les lignes 10, 11, 12, 13
- **Couper la boucle de la ligne 11** au départ de Mouxy l'Eglise
- **Créer une offre pendant les vacances scolaires**
- **Ajouter un retour le mercredi après-midi** pour le collège Sand
- **Décaler les horaires du TAD** avec une arrivée à l'arrêt Mairie Le Bourget
- **Prolonger le départ 12h05 Clos Fleuri jusqu'à Bourdeau** La Fosse le mercredi
- **Dégrader la fréquence de la Ligne 3** en hiver
- **Avancer le départ de 7h25 Collège de Grésy** vers le Lycée Marlioz
- **Retarder l'heure d'arrivée à 7h48** sur la Ligne 18 pour le Lycée Louis Armand
- **Avancer le départ de la L1** pour assurer la correspondance avec la L3
- **Retarder l'horaire de la ligne 1** au départ du Bourget du Lac à 18h07

Le nouveau réseau est en constante évolution depuis son premier lancement du 6 juillet 2015. Certains ajustements étaient nécessaires afin d'assurer une desserte scolaire correcte sur les communes de la CALB. La RATP Dev travaille quotidiennement dans le but de proposer une offre quasi parfaite pour le lancement officiel de la rentrée. En effet, le nouveau réseau est déjà très critiqué par la population et les jugements seront sévères si les services n'étaient pas assurés correctement. Dans un contexte d'optimisation de réseau, CTLB a dû revoir son offre à trois reprises en moins de 4 mois. Quelques semaines après le lancement du réseau, des changements sont à nouveau à prévoir pour peaufiner l'offre.

3 Prise de recul

Délais de réalisation imposés

Le délai de réalisation concerne la date limite avant l'installation du nouveau réseau. La coordination entre la production fournisseurs (marketing, SAEIV, formateur...), les validations de la direction RATP et la mise en place réseau est une mécanique difficile à respecter sur tous les projets. Ces missions ont, pour la plupart, du mal à respecter les échéances fixées. En effet, des décisions tardives des élus transport de la CALB ont remis en cause l'ensemble de la production des tours de service. Les conducteurs ont également contribué à ce changement de production de service en alarmant la direction sur leurs conditions de travail. Ces paramètres sociaux ralentissent la production d'exploitation et l'application marketing.

Acteurs plus ou moins conciliants au changement

Les acteurs internes à l'entreprise éprouvent des difficultés à intégrer autant de changements en même temps. Ils sont parfois réticents à accepter certains changements ressentis comme « absurdes ». La dynamique de travail reste délicate à installer chez certains salariés.

Conditions de travail intensif pour le personnel

Le lancement d'un réseau demande un investissement personnel et une motivation constante durant une longue période pour chacun des collaborateurs de chaque service. Cette implication quotidienne est difficile à tenir dans la durée. La fatigue et l'épuisement peuvent apparaître chez certains salariés. L'effort du travail et le surplus de stress peuvent décourager les employés dans leur implication. Pire encore, cette situation peut créer des tensions au sein du personnel. Le management des équipes est alors fondamental dans cette période de transition du réseau. Eviter le conflit et remobiliser ses collaborateurs deviennent des missions essentielles pour la direction. Chaque salarié joue un rôle déterminant dans la mise en place du nouveau réseau. L'objectif est de maintenir en place chacun des collaborateurs à son poste avec un même niveau d'implication.

Gestion d'urgences

Durant cette période, l'observation est relativement importante. Il faut rester à l'écoute de la clientèle et des conducteurs. La clientèle a une connaissance parfaite du réseau et des courses commerciales et les conducteurs possèdent une connaissance approfondie du terrain. Il faut savoir rester réactif afin de faire évoluer positivement les situations de crise. Les changements sont alors planifiés et réalisés simultanément. La gestion d'urgences reste difficile à réaliser. L'urgence ne doit jamais faire prendre des décisions incohérentes et inadaptées pour faire face aux situations difficiles. La prise de recul et l'analyse de son environnement avant la prise de décision correspondent aux comportements à adopter.

Ajustements de l'offre presque quotidienne

Les horaires commerciaux ont été régulièrement changés au cours de la création du nouveau réseau. Les ajustements de l'offre ont été fréquents. Le service exploitation a dû ajouter des horaires ou encore remplacer des horaires par d'autres. Sur certaines lignes, les trajets ont été retardés ou avancés de quelques minutes. Ces ajustements presque quotidiens ont exigé une grande attention et de la rigueur. On peut alors redouter des erreurs cachées qui viendront bouleverser le bon déroulement des enchaînements de services. La principale source d'erreur est le manque d'anticipation, qui peut occasionner de la précipitation. Dès lors, des détails peuvent nous échapper. La mise en service du nouveau réseau s'effectuera dès le 31 août afin de bénéficier d'une journée « test » sans clientèle scolaire, avant le lancement officiel le 1^{er} septembre.

Conclusion

Contexte politique et économique

Dans un contexte de réduction de l'offre, le lancement d'un réseau reste délicat à opérer et à manager sans provoquer une certaine résistance et inquiétude des intéressés. Sept ans auparavant, l'opérateur Keolis récupérait le réseau avec la mission d'agrandir et de développer le réseau Ondéa. A cette époque, Keolis devait proposer une offre de transport quasi doublé. Aujourd'hui, la CALB, en situation de restrictions budgétaires, a décidé de réduire le budget transport. La transition et le changement de politique de transport de la CALB ont été mal perçus par les usagers et cette incompréhension a pu générer un climat social tendu. RATP Dev devient l'opérateur en charge d'exécuter la nouvelle mission : optimiser et rationaliser. Il fera du dialogue social une de ces priorités afin d'éviter toute situation conflictuelle. Cette mission demandera une implication de chacun des collaborateurs RATP Dev.

Création d'un nouveau réseau

RATP Dev doit créer un nouveau réseau dans une logique d'optimisation et de rationalisation et en se référant à l'enveloppe budgétaire transport de la CALB. La CALB demandera alors de développer un réseau dans le respect de la loi sur l'accessibilité de février 2005. Le nouveau réseau Ondéa s'orientera vers la modernisation. Moderniser le réseau permettra de conserver la clientèle, de rendre accessible le réseau et de rester dans une démarche de développement de l'offre. Deux nouveaux services vont renforcer l'accessibilité sans entamer le budget : le transport à la demande et le transport de personnes à mobilité réduite. Dans un second temps, le service transport urbain va être modernisé par l'installation du SAEIV, qui se traduira par : l'application mobile en temps réel, les écrans TFT, les bornes d'informations voyageurs...

Plan de communication

Pour la promotion du nouveau réseau auprès de la clientèle, le plan de communication devient fondamental. Comment vendre un réseau optimisé à des usagers ? L'enjeu est de taille, mais la politique marketing ne sera pas délaissée par le groupe RATP Dev. Le réseau sera hiérarchisé afin de créer une dynamique entre les lignes structurantes et les lignes de proximité. Les supports papier seront tous renouvelés et modernisés. Le site internet du réseau Ondéa sera revu entièrement pour rendre l'information plus accessible et lisible à la clientèle. Enfin, une carte d'abonnement annuel « Elit » sera créée afin de conquérir et fidéliser de nouveaux clients.

Intégration du personnel de conduite dans le nouveau réseau

Le personnel de conduite sera associé aux changements à venir, il participera donc aux différentes étapes du processus de restructuration du réseau. Sans concertation, le plan de communication et la création du nouveau réseau ne pourront aboutir avec succès. Lors des commissions Horaires et Services, les délégués du personnel ont donné leur avis sur les horaires commerciaux et les nouveaux tours de services. Les professionnels de la conduite d'Aix-les-Bains ont une connaissance parfaite du réseau Ondéa et leurs paroles devront être prises en compte à leur juste valeur. Toutefois, leurs revendications devront intégrer les exigences budgétaires de la CALB. Afin d'amener les changements « en douceur », la RATP Dev travaillera sur le management des équipes et sur le dialogue social auprès des conducteurs. Le maintien ou non des mouvements sociaux par les syndicats à la rentrée sera un indicateur sur la qualité de la gestion des négociations sociales.

Stage : un projet professionnel plein d'avenir

Globalement, le stage réalisé a été très formateur. J'ai pu appréhender l'ensemble des enjeux et problématiques liés à la mise en place d'un nouveau réseau de transport urbain. A ce titre, le stage a donc répondu à mes attentes : bénéficier d'une expérience professionnelle enrichissante et constructive au sein d'une entreprise exploitante d'envergure. La dimension opérationnelle, l'implication sur le terrain auprès des conducteurs et le contact direct auprès de la clientèle, m'ont confirmé dans ma volonté de travailler chez un exploitant. Mes échanges réguliers et privilégiés avec la direction m'ont plus particulièrement renforcé dans mon ambition professionnelle de directeur de filiale. Cependant, la gestion et la connaissance approfondie de l'exploitation sont fondamentales avant d'envisager d'éventuelles évolutions professionnelles. Ainsi, enrichir mes compétences dans l'exploitation par une nouvelle expérience professionnelle au sein du service Etudes et Méthodes correspondrait à la prochaine étape de ma jeune carrière. Ce type d'expérience contribuerait à consolider mon autonomie sur le poste de responsable d'exploitation.

Je remercie M. Cozic, Directeur opérationnel, et le groupe RATP Dev, pour leur disponibilité et leur investissement dans mon développement professionnel ainsi que toute l'équipe d'Aix-les-Bains pour leur accueil chaleureux.

Table des matières

FICHE BIBLIOGRAPHIQUE	1
PUBLICATION DATA FORM	2
REMERCIEMENTS	3
SOMMAIRE	4
INTRODUCTION	5
AIX-LES-BAINS : CONTEXTE POLITICO-ECONOMIQUE ET ACTEURS DU RESEAU	11
1 LA CALB : UNE POLITIQUE EN LIEN AVEC SON TERRITOIRE	11
1.1 <i>L'Agglo Aixoise et son plan d'austérité</i>	11
1.2 <i>Les Missions de la CALB</i>	12
1.3 <i>Données socio-économiques du territoire</i>	14
1.3.1 <i>Population et emplois</i>	14
1.3.2 <i>Fréquentation touristique et curiste</i>	16
1.3.3 <i>Pôles générateurs et emplois</i>	17
2 RATP DEV : UNE ARRIVEE DANS UN CONTEXTE DIFFICILE	19
2.1 <i>CTLB : une nouvelle filiale du groupe RATP</i>	19
2.2 <i>Une structure adaptée à CTLB</i>	19
2.3 <i>Un nouveau contrat DSP</i>	20
LANCEMENT D'UN RESEAU OPTIMISE	23
1 RATP DEV : UN RESEAU PLUS ACCESSIBLE ET DYNAMIQUE.....	23
1.1 <i>Un nouveau réseau plus accessible</i>	23
1.2 <i>Un réseau optimisé et cadencé</i>	24
2 UNE OFFRE ET UNE FREQUENTATION DE VILLES MOYENNES	27
2.1 <i>Benchmarking : ratio physique</i>	27
2.2 <i>Benchmarking : ratio financier</i>	29
3 RATP DEV/KEOLIS : DES DIFFERENCES.....	30
3.1 <i>Une offre réduite</i>	30
3.2 <i>Une enveloppe budgétaire réduite</i>	33
UN PLAN DE COMMUNICATION AMBITIEUX POUR LA CLIENTELE	36
1 DES TRANSPORTS COLLECTIFS VISIBLES DANS LA VILLE.....	36
1.1 <i>Ondéa : Une identité visuelle propre</i>	37
1.2 <i>Un réseau modernisé pour les usagers</i>	39
1.3 <i>Des arrêts de Bus lisibles et accessibles</i>	40
2 FIDELISER LA CLIENTELE ONDEA.....	42
2.1 <i>Rendre le réseau dynamique et attractif</i>	43
2.1.1 <i>Tarifification simple et lisible</i>	43
2.2 <i>Le TAD : Un transport plus proche des usagers</i>	45
2.3 <i>Accompagner le client dans ses bouleversements d'habitude</i>	46
2.3.1 <i>Réseaux sociaux / Newsletter</i>	46
2.3.2 <i>Présence Terrain</i>	46
2.3.3 <i>Traitement des réclamations</i>	47

2.4	<i>Simplifier l'offre existante</i>	47
2.4.1	Hiérarchiser le réseau	47
2.4.2	Fiche Horaire Simplifiée	47
2.4.3	Une nouvelle cartographie.....	48
3	ATTIRER UNE NOUVELLE CLIENTELE	48
3.1	<i>Mener des campagnes publicitaire</i>	49
3.1.1	Carte Elit	49
3.2	<i>Se rendre indispensable dans la vie locale</i>	50
3.2.1	Prévention routière CM2.....	50
3.2.2	Transports d'évènements locaux.....	50
4	LES PREVISIONS DE RECETTES	51
1	PERSONNEL DE CONDUITE : VITRINE DU RESEAU	52
	INTEGRATION DU PERSONNEL DE CONDUITE DANS LE NOUVEAU RESEAU	52
1.1	<i>Nouveau réseau : Formation des conducteurs</i>	53
1.2	<i>Accompagnement des conducteurs</i>	54
1.2.1	Des conditions de travail améliorées par le SAEIV	54
1.2.2	Un service exploitation au service des conducteurs	55
2	DIALOGUE SOCIAL/COMMUNICATION.....	55
2.1	<i>Commission Horaires et Services</i>	56
2.2	<i>Tours de Services construits dans le dialogue</i>	57
2.3	<i>Gestion des Alarmes sociales</i>	59
2.4	<i>La Presse locale : Outil de communication</i>	61
3	ADAPTATION DES EFFECTIFS AVEC SOUPLESSE	63
3.1	<i>L'Intérim : un moyen de rationaliser ses effectifs</i>	63
3.2	<i>Gestion « douce » des effectifs: Mutation interne</i>	64
1	LIMITE DE L'ETUDE	66
	LIMITE DE L'ETUDE : PERSPECTIVES	66
2	FUTURS PROJETS DE DEVELOPPEMENT DE LA CALB.....	66
3	PRISE DE REcul	67
	CONCLUSION	69
	TABLE DES MATIERES.....	71
	BIBLIOGRAPHIE.....	73
	TABLE DES FIGURES.....	75
	TABLE DES TABLEAUX.....	77
	ANNEXES.....	78

Bibliographie

Ouvrages

CERTU, Mathieu RABAUD, mai 2008, Déplacement en ville moyenne, *Les chiffres du transport public en villes moyennes*

CERTU, novembre 2010, Déplacements en villes moyennes, *Promouvoir les transports collectifs en villes moyennes*

CERTU, janvier 2010, Déplacements en villes moyennes, *Les pratiques tarifaires des transports publics en villes moyennes*

CERTU, Février 2007, Déplacements en villes moyennes, *Le transport à la demande dans les villes moyennes*

Publications

Research in Transportation Economics Journal, Wijnand Veeneman, Katrin Augustin, Marcus Enoch, Bruno Faivre d'Arcier, Silvia Malpezzi, Niek Wijmenga, Août 2015, *Austerity in public transport in Europe : The influence of governance*

ARAVIS (Agence Rhône-Alpes pour la valorisation de l'innovation sociale et l'amélioration des conditions de travail), décembre 2008, *Dossier N°5 Informer, consulter, se concerter...*, *Négociateur*

Rapports d'analyse

TRYOM marketing, décembre 2013, *Enquête mobilité des titres sur le réseau de transports urbains de la CALB*

Données statistiques

CERTU, 2014, *Annuaire Transports Collectifs Urbains, évolution 2007-2012*

Articles de Presse

Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 21 avril 2015, *La Saemcarra va être vendu pour faire des économies*

Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 30 mai 2015, *Du changement tous azimuts sur les réseaux de bus Ondéa*

Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 30 mai 2015, *La CFTC en embuscade*

Essor Savoyard, Adrienne CARROGER, 21 mai 2015, *La CFTC dénonce les absurdités du nouveau réseau Ondéa*

Essor Savoyard, Adrienne CARROGER, 21 mai 2015, *Emmanuel COZIC, directeur : « Je suis pro dialogue social »*

Dauphiné Libéré, Bastien VACHON, 22 juin 2015, *Mécontents, des parents d'élèves interpellent la RATP*

Dauphiné Libéré, Raymond BURDIN, 23 juin 2015, *Ils se sont mis dans la peau de personnes handicapées*

Dauphiné Libéré, Guillaume ARMAND, 15 décembre 2014, *Réseau Ondéa : la CALB confie les clés des bus à RATP Dev*

Dauphiné Libéré, Guillaume ARMAND, 15 décembre 2014, *Pas de plan de licenciement collectif*

Dauphiné Libéré, René FAURE, 21 mai 2015, *Les CM2 apprennent à prendre le bus pour aller au collège*

Documents internes Keolis

Keolis Aix-les-Bains, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, *Rapport annuel de DSP*

Documents internes RATP Dev

RATP Dev, juin 2014, *Mémoire technique – Offre de base production*

RATP Dev, juin 2014, *Les options du mémoire de base*

RATP Dev, novembre 2014, *Résultat analytique 2015-2020*

RATP Dev, juillet 2015, *Unités d'œuvres lignes Ondéa*

Documents internes CALB

CALB, décembre 2014, *Données Plan Locale d'Urbanisme intercommunal Espace Grand Lac*

CALB, décembre 2014, *Composition budget transport 2007-2014*

Document interne Agence de communication ZELDA

Agence ZELDA, 2015, *Données marketing et communication Ondéa 2015*

Sites internet

www.ratpdev.com, consulté plusieurs fois au cours du mois de juin 2015

Table des Figures

FIGURE 1 : ÉVOLUTION DU VERSEMENT TRANSPORT DE LA CALB EN MILLION D'€.....	12
FIGURE 2 : LE PERIMETRE DE TRANSPORT URBAIN ET SES 17 COMMUNES	13
FIGURE 3 : REPARTITION DE LA POPULATION DE LA CALB SELON LES COMMUNES.....	14
FIGURE 4 : ÉVOLUTION DE LA DEMOGRAPHIE DE LA POPULATION DE LA CALB DE 2006 A 2011 .	15
FIGURE 5 : POPULATION ET EMPLOIS SUR LE TERRITOIRE DE LA CALB.....	16
FIGURE 6 : POLES GENERATEURS ET EMPLOIS SUR LE TERRITOIRE DE LA CALB	17
FIGURE 7 : ORGANIGRAMME CTLB FILIALE RATP DEV	19
FIGURE 8 : SCHEMA DES RELATIONS ENTRE LES ACTEURS TRANSPORTS.....	21
FIGURE 9 : OBJECTIFS PRINCIPAUX A REMPLIR PAR LE DELEGATAIRE RATP DEV.....	25
FIGURE 10 : REPARTITION DES KILOMETRES COMMERCIAUX ENTRE L'OFFRE STRUCTURANTE ET L'OFFRE DE PROXIMITE (EN KM/PAR AN)	27
FIGURE 11 : COMPARAISON DE L'OFFRE DE TRANSPORT ENTRE RESEAUX DE VILLES MOYENNES (KM/AN/HABITANT)	28
FIGURE 12 : COMPARAISON DE L'UTILISATION DES TRANSPORTS EN COMMUN ENTRE RESEAUX .	29
FIGURE 13 : COMPARAISON DE LA CHARGE D'EXPLOITATION/KM ENTRE RESEAUX.....	29
FIGURE 14 : COMPARAISON DES PARTICIPATIONS DES COLLECTIVITES LOCALES A L'EXPLOITATION.....	30
FIGURE 15 : COMPARAISON DU NOMBRE DE COURSE PAR JOUR ENTRE RESEAUX ..	31
FIGURE 16 : EVOLUTION DE L'OFFRE KILOMETRIQUE ET DE LA FREQUENTATION (BASE 100 EN 2008)	32
FIGURE 17 : EVOLUTION DES RECETTES COMMERCIALES ET DE LA CONTRIBUTION DES COLLECTIVITES (BASE 100 EN 2008).....	33
FIGURE 18 : LOGO ONDEA	37
FIGURE 19 : LOGO GRAND LAC.....	37
FIGURE 20 : NOUVELLE LIVREE VEHICULE ONDEA BUS 2015	38
FIGURE 21 : HABILLAGE AGENCE OFFICE DE LA MOBILITE 2015	38
FIGURE 22 : CHARTE GRAPHIQUE ECRAN TFT SAEIV.....	39
FIGURE 23 : APPLICATION SMARTPHONE ONDEA INFOS EN TEMPS REEL	40
FIGURE 24 : FONDS D'ABRIBUS ONDEA 2015	41
FIGURE 25 : SIGNALÉTIQUE ONDEA 2015	41
FIGURE 26 : FICHES HORAIRES POTEAUX ONDEA 2015.....	42

FIGURE 27 : BILLETTERIE ONDEA 2015.....	43
FIGURE 28 : MACARONS DEPOSITAIRE ONDEA 2015	44
FIGURE 29 : GRILLE TARIFAIRE ONDEA 2015.....	45
FIGURE 30: AVANTAGES DE LA CARTE D'ABONNEMENT ANNUEL ELIT	49
FIGURE 31 : COMMUNICATION INTERNE ET DIALOGUE SOCIALE	56
FIGURE 32 : CLIMAT SOCIAL.....	59
FIGURE 33 : ALARME SOCIAL CFTC	60
FIGURE 34 : ALARME SOCIAL CFDT.....	60
FIGURE 35 : LA NEGOCIATION SOCIALE	61
FIGURE 36 : LE DIALOGUE SOCIAL : UN ENJEU COMMUN	62

Table des Tableaux

TABLEAU 1 : UNITES D'ŒUVRES DU RESEAU RATP DEV.....	34
TABLEAU 2 : RECETTES PAR CATEGORIES SOCIALES ET PAR AN	51

Annexes



ANNEXE 1 COMPARAISON VILLES MOYENNES	79
ANNEXE 2 CORRESPONDANCE LIGNES ANCIEN ET NOUVEAU RESEAU	80
ANNEXE 3 TOTAL DES TRAJETS QUOTIDIEN ONDEA.....	81
ANNEXE 4 EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGE ET DE L'OFFRE KILOMETRIQUE	81
ANNEXE 5 EVOLUTION DES RECETTES ET DE LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE	81
ANNEXE 6 UNITES D'ŒUVRE RESEAU ONDEA KEOLIS.....	82
ANNEXE 7 FORMULAIRE CARTE ELIT -26ANS	82
ANNEXE 8 ARTICLE DE PRESSE « MECONTENTES, DES PARENTS D'ELEVES INTERPELLENT LA RATP ».	83
ANNEXE 9 CADENCEMENT FICHE HORAIRE LIGNE 2	83
ANNEXE 10 FICHES HORAIRES PAR ETABLISSEMENT SCOLAIRE.....	84
ANNEXE 11 PLAN TRANSPORT A LA DEMANDE 2015	85
ANNEXE 12 PLAN LIGNE DE PROXIMITE 2015	86
ANNEXE 13 PLAN LIGNES REGULIERES 2015.....	87
ANNEXE 14 FLYER ELIT.....	88
ANNEXE 15 ARTICLE DAUPHINE LIBERE.....	89
ANNEXE 16 ARTICLE DE PRESSE « ILS SE SONT MIS DANS LA PEAU DE PERSONNES HANDICAPEES »	90
ANNEXE 17 SAEIV «ARCHITECTURE DU SYSTEME EMBARQUE »	91
ANNEXE 18 COMPARATIF MULTILIGNE / MONOLIGNE.....	92
ANNEXE 19 ARTICLE DE PRESSE « LA CFTC DENONCE LES ABSURDITES DU NOUVEAU TRACE DU RESEAU ONDEA».....	93
ANNEXE 20 ARTICLE DE PRESSE « DU CHANGEMENT TOUS AZIMUTS SUR LES RESEAUX DE BUS ONDEA »	94
ANNEXE 20 SUITE ARTICLE DE PRESSE « LA CFTC EN EMBUSCADE».....	95

Annexe 1 Comparaison Villes Moyennes

Comparaison Villes Moyennes				
	Ratio physique		Ratio financier	
	Voyage/an par habitant	kilomètre par habitant	Charge d'exploitation par km	Participation des collectivités
Bastia	59,8	19,7	3,79	66,42
Rochefort	14,6	23,2	2,74	57,05
Louviers	22	21,2	3	50,88
Dole	18,5	0,8	3,72	76,41
Rodez	30	21,9	3,3	70,5
Dreux	18,9	18,6	2,96	41,31
Alençon	32,2	13,9	3,47	35,86
Châtellerault	41,8	18,5	3,71	54,52
Montélimar	33	7,8	4,94	30,97
Epinal	47,9	27,5	3,51	67,97
Dieppe	34,3	17,5	3,64	55,98
Aix-les-Bains	36,1	21,1	3,48	57,99
Moyenne	32,43	17,64	3,52	55,49

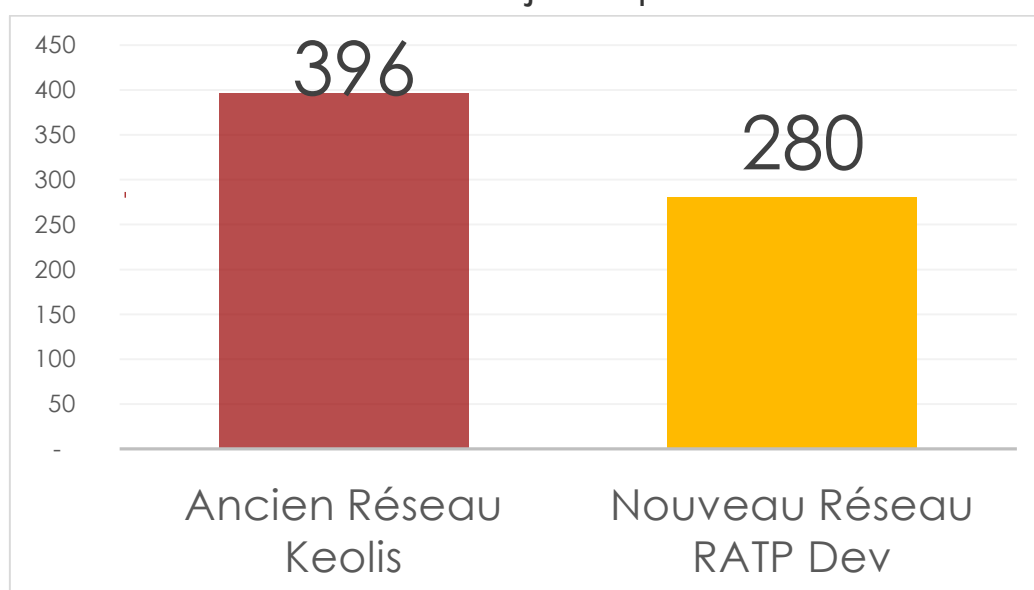
Source : CERTU, 2014, *Annuaire Transports Collectifs Urbains, évolution 2007-2012*

Annexe 2 Correspondance lignes ancien et nouveau réseau

 1	Départ	Arrivée	Sous-traité	 1	Départ	Arrivée	Sous-traité
1	Collège de Grésy	Plage du Bourget		1	Collège Garibaldi	Plage du Bourget	
2	Pont Rouge	Ccial Géant		2	Collège de Grésy	Ccial Drumettaz	
3				3	Thermes Chevalley	Thermes Chevalley	
3	Collège Garibaldi	Lycée de Marlioz		10	Collège Garibaldi	Lycée de Marlioz	
4	Brison St Innocent	Lycée de Marlioz		21	Brison St Innocent	Lycée de Marlioz	
5	Voglans	Gare SNCF		12	Voglans	Massonnats	
6	Massonnats	Lycée de Marlioz		12	Voglans	Massonnats	
7	Grésy Mairie	Collège de Grésy		26	Trévignin	Collège de Grésy	Sous-traité
8	Mery	Gare SNCF		13	Mery	Collège Garibaldi	
9	Mouxy	Collège de Grésy		15	Mouxy	Collège de Grésy	
10	Le Coteau	Collège de Grésy		14	Le Coteau	Collège de Grésy	
11	Clarafond	Gare SNCF		11	Lycée de Marlioz	Lycée de Marlioz	
12	Mouxy	Gare SNCF		11	Lycée de Marlioz	Lycée de Marlioz	
13	Gare SNCF	St Offenge	Sous-traité	TAD			
14	Plage du Bourget	Clos Fleuri		16	Plage du Bourget	Clos Fleuri	
14D	Plage du Bourget	Clos Fleuri		17	Plage du Bourget	Clos Fleuri	
14E	Bourdeau La Fosse	Louis Armand	Sous-traité	18	Bourdeau La Fosse	Louis Armand	
15	Ontex	Technolac	Sous-traité	TAD			
16	Bld de Rusie	Collège Garibaldi		13	Mery	Collège Garibaldi	
17	Grésy Mairie	Collège de Grésy		19	Grésy Mairie	Collège de Grésy	
18	Collège Garibaldi	Lycée de Marlioz		20	Collège Garibaldi	Lycée de Marlioz	
19	Col. Garibaldi Foyer du Lac	ESAT		29	Col. Garibaldi Foyer du Lac	ESAT	
20	Thermes Nationaux	Technolac		20			
8 Circuits scolaires CALB				22	St Offenge Dessous	Lycée de Marlioz	Sous-traité
				23	Trévignin	Lycée de Marlioz	Sous-traité
				24	Pugny Chatenod	Trévignin	Sous-traité
				25	St Offenge Dessus	Collège de Grésy	Sous-traité
				26	Le Montcel	Collège de Grésy	Sous-traité
				27	Trévignin	Collège de Grésy	Sous-traité
				28	Pugny Chatenod	Collège de Grésy	Sous-traité

Source : RATP Dev, juillet 2015, Unités d'œuvres lignes Ondéa

Annexe 3 Total des trajets quotidien Ondéa



Source : RATP Dev, juillet 2015, *Unités d'œuvres lignes Ondéa*, Keolis Aix-les-Bains, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, *Rapport annuel de DSP*

Annexe 4 Evolution du nombre de voyage et de l'offre kilométrique

	Réseau Keolis							Réseau RATP dev					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de voyage	1 302 920	1 710 641	1 921 019	2 014 629	2 053 953	2 098 016	2 101 301	1 995 446	2 170 299	2 182 166	2 194 929	2 206 822	2 216 985
Offre kilométrique	832 902	1 084 336	1 018 043	1 039 490	1 068 581	988 954	1 004 059	928214	779619	772366	778735	775595	776874

Source : RATP Dev, novembre 2014, *Résultat analytique 2015-2020*, Keolis Aix-les-Bains, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, *Rapport annuel de DSP*

Annexe 5 Evolution des recettes et de la contribution forfaitaire

	Réseau Keolis							Réseau RATP dev					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Recette	441 402	553 174	612 378	665 533	693 322	738 992	796 440	771 511	785 555	802 546	810 653	823 095	834 865
Contribution Forfaitaire	2 896 908	3 020 338	3 020 703	3 256 048	3 278 872	3 464 444	3 547 483	3 285 895	2 374 114	2 319 811	2 318 431	2 280 868	2 263 843

Source : RATP Dev, novembre 2014, *Résultat analytique 2015-2020*, Keolis Aix-les-Bains, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, *Rapport annuel de DSP*

Annexe 6 Unités d'œuvre réseau Ondéa Keolis

Unités d'Œuvre	Réseau Keolis						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Parc total	23	28	27	27	29	29	29
Km commerciaux	833	1084	1018	1039	1069	989	1004
Effectif de conduite (ETP)	37,50	39,65	39,60	39,75	39,75	44,00	41,75
Fréquentation	1303	1711	1921	2015	2054	2098	2101
Coûts totaux (en K€)	4087	4227	4009	4222	4354	4398	4592
Recettes totales HT (en K€)	441	553	612	666	693	739	796
Contribution forfaitaire	2897	3020	3021	3256	3279	3464	3547
Taux de couverture R/D	11%	13%	15%	16%	16%	17%	17%

Source : Keolis Aix-les-Bains, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, Rapport annuel de DSP

Annexe 7 Formulaire Carte Elit -26ans

Elit -26 ans

www.onda-bus.fr

Je veux l'Elit pour toute l'année... en illimité !

NOUVEAU ! Je m'abonne !

SUIVEZ LE RÉSEAU EN TEMPS RÉEL AVEC L'APPLI SMARTPHONE !

GRAND LAC **onda** **mobilité GRAND LAC**

Je veux l'Elit pour toute l'année... en illimité !

Tarifs dégressifs !
Pour les abonnements Elit moins de 26 ans d'une même famille ayant la même date de validité, vous profitez de réductions :

1 ^{er}	Abonnement Elit -26 ans	165 €
2 ^{ème}	Abonnement Elit -26 ans	140 €
3 ^{ème}	Abonnement Elit -26 ans	125 €
4 ^{ème}	Abonnement Elit -26 ans	GRATUIT

Tarif du duplicata : En cas de vol ou de perte, l'abonnement annuel sera remplacé à l'Office de la Mobilité uniquement, ou un duplicata sera établi contre un règlement de 9€.

Pour vous procurer l'abonnement Elit moins de 26 ans, il vous suffit de :

- 1^{er} Fournir les pièces justificatives demandées.
- 2^{ème} Vous présenter à l'Office de la Mobilité où votre dossier sera vérifié :

Office de la Mobilité Ondéa
Gare SNCF Aix-les-Bains le Revard
Boulevard Wilson
73100 Aix-les-Bains

HORAIRES
Ouvert du lundi au vendredi
De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h
Le samedi : de 8h30 à 12h30
04 79 88 01 56

Ou l'adresser par courrier postal
(paiement par chèque uniquement) à l'adresse suivante :
CTLB - 1700, boulevard Lepic
73100 Aix-les-Bains

Pratique !
Abonnez-vous quand vous le voulez, l'abonnement est valable 1 an à partir du 1^{er} du mois de votre choix !

Pour tous les jeunes de moins de 26 ans* :
collégiens, lycéens, étudiants, salariés... qui souhaitent voyager facilement sur tout le réseau Ondéa.
*à la date du démarrage de l'abonnement

Vous carte Elit moins de 26 ans vous sera ensuite adressée par courrier en fonction de la date de début de votre abonnement. Dans certaines communes, vous pourrez récupérer directement votre carte lors d'une permanence Ondéa avant la rentrée scolaire (voir le courrier joint).

Règlement comptant possible en espèces, par chèque bancaire à l'ordre de CTLB ou par carte bancaire à l'Office de la Mobilité Ondéa. Vous pouvez également opter pour le prélèvement automatique mensuel (+0€ de frais au dépôt du dossier). Dans ce cas, n'oubliez pas de joindre à votre dossier le mandat de prélèvement SEPA complété ainsi qu'un RIB. Toutes nos conditions générales de vente sur www.onda-bus.fr

Source : Agence ZELDA, Juillet 2015, Formulaire Carte Elit -26ans

Annexe 8 Article de Presse « Mécontents, des parents d'élèves interpellent la RATP »

MÉRY

Mécontents, des parents d'élèves interpellent la RATP

Un collectif mérolain de parents d'élèves du collège et du lycée Marlioz est vent debout contre les nouveaux horaires de bus qui seront proposés par RATP DEV à partir du 6 juillet sur le réseau Ondéa.

Une dizaine de membres de ce collectif est allée s'en plaindre hier matin auprès d'Emmanuel Cozic, directeur du réseau de transport en commun, profitant d'une réunion d'information dans le local Ondéa de la gare d'Aix-les-Bains, pour l'interpeller.

Les parents d'élèves ont relevé que, selon les informations disponibles depuis peu sur Internet, seulement quatre allers et trois retours quotidiens sont prévus à partir du 6 juillet sur la ligne 13, contre 11 allers et 11 retours aujourd'hui. Lorsque l'on voit que le bus qui rentre après la fin des cours est déjà plein, on voit mal comment, sans le bus de 15h35 qui est supprimé, on va pouvoir faire rentrer tous nos enfants».

Les dessertes recentrées sur les sorties principales

Selon Emmanuel Cozic, qui a relevé la légitimité de l'action des parents d'élèves, des enquêtes ont été menées et ont établi que la fréquentation sur les lignes supprimées n'excédait pas 5 % des places disponibles dans les bus. «Un bus consomme 45 litres aux 100, on ne peut pas se permettre d'en faire circuler avec deux ou trois voyageurs, donc on se recentre sur les sorties principales».

De plus, le directeur a signalé que lignes et bus seraient éventuellement ajoutés à la mise en place des nouveaux horaires, s'ils s'aperçoivent qu'il en manque ou à la demande des usagers. Il a également rappelé que s'agissant d'une délégation de service public, l'opérateur privé RATP DEV a proposé une offre dans l'enveloppe budgétaire qui lui est allouée, que la Communauté d'agglomération du lac du Bourget a approuvée.

Le collectif de parents d'élèves continue son action. Il fera signer, samedi à la kermesse de Méry, une pétition qui rassemblerait déjà ce matin 50 signatures.



Une dizaine de parents d'élèves du collège et du lycée Marlioz s'est plaint des nouveaux horaires proposés sur le réseau Ondéa, hier matin à Aix-les-Bains. Photo Le DU/Bastien VACHON.

Bastien VACHON

Source : Dauphiné Libéré, Bastien VACHON, 22 juin 2015, Mécontents, des parents d'élèves interpellent la RATP

Annexe 9 Cadencement Fiche horaire ligne 2

		+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	+20 min	
2		C O L L È G E G R É S Y - A I X - L E S - B A I N S - L Y C É E M A R L I O Z																	
Grésy-sur-Aix	Collège de Grésy	7:05	7:25	7:45	8:05	8:25	8:45	9:05	9:25	9:45	10:05	10:25	10:45	11:05	11:25	11:45	12:05	12:25	12:45
	La Guicharde	7:06	7:26	7:46	8:06	8:26	8:46	9:06	9:26	9:46	10:06	10:26	10:46	11:06	11:26	11:46	12:06	12:26	12:46
	Route des Bauges	7:07	7:27	7:47	8:07	8:27	8:47	9:07	9:27	9:47	10:07	10:27	10:47	11:07	11:27	11:47	12:07	12:27	12:47
	Cascade	7:08	7:28	7:48	8:08	8:28	8:48	9:08	9:28	9:48	10:08	10:28	10:48	11:08	11:28	11:48	12:08	12:28	12:48
	Centre Commercial	7:09	7:29	7:49	8:09	8:29	8:49	9:09	9:29	9:49	10:09	10:29	10:49	11:09	11:29	11:49	12:09	12:29	12:49
Aix-les-Bains	Pont Pierre	7:11	7:31	7:51	8:11	8:31	8:51	9:11	9:31	9:51	10:11	10:31	10:51	11:11	11:31	11:51	12:11	12:31	12:51
	Saint-Simond	7:12	7:32	7:52	8:12	8:32	8:52	9:12	9:32	9:52	10:12	10:32	10:52	11:12	11:32	11:52	12:12	12:32	12:52
	La Baye	7:13	7:33	7:53	8:13	8:33	8:53	9:13	9:33	9:53	10:13	10:33	10:53	11:13	11:33	11:53	12:13	12:33	12:53
	Villon	7:14	7:34	7:54	8:14	8:34	8:54	9:14	9:34	9:54	10:14	10:34	10:54	11:14	11:34	11:54	12:14	12:34	12:54
	Henri Dunant	7:15	7:35	7:55	8:15	8:35	8:55	9:15	9:35	9:55	10:15	10:35	10:55	11:15	11:35	11:55	12:15	12:35	12:55
	Colonel Rollet	7:15	7:35	7:55	8:15	8:35	8:55	9:15	9:35	9:55	10:15	10:35	10:55	11:15	11:35	11:55	12:15	12:35	12:55
	Lafin	7:16	7:36	7:56	8:16	8:36	8:56	9:16	9:36	9:56	10:16	10:36	10:56	11:16	11:36	11:56	12:16	12:36	12:56
	Généraux Forestier	7:18	7:38	7:58	8:18	8:38	8:58	9:18	9:38	9:58	10:18	10:38	10:58	11:18	11:38	11:58	12:18	12:38	12:58
	Rondeau	7:19	7:39	7:59	8:19	8:39	8:59	9:19	9:39	9:59	10:19	10:39	10:59	11:19	11:39	11:59	12:19	12:39	12:59
	Hôpital	7:20	7:40	8:00	8:20	8:40	9:00	9:20	9:40	10:00	10:20	10:40	11:00	11:20	11:40	12:00	12:20	12:40	13:00
	Près Riants	7:21	7:41	8:01	8:21	8:41	9:01	9:21	9:41	10:01	10:21	10:41	11:01	11:21	11:41	12:01	12:21	12:41	13:01
	Boulevard Wilson	7:22	7:42	8:02	8:22	8:42	9:02	9:22	9:42	10:02	10:22	10:42	11:02	11:22	11:42	12:02	12:22	12:42	13:02
	Gare SNCF	7:23	7:43	8:03	8:23	8:43	9:03	9:23	9:43	10:03	10:23	10:43	11:03	11:23	11:43	12:03	12:23	12:43	13:03
	Hôtel de Ville	7:25	7:45	8:05	8:25	8:45	9:05	9:25	9:45	10:05	10:25	10:45	11:05	11:25	11:45	12:05	12:25	12:45	13:05
	Bois Vidal	7:26	7:46	8:06	8:26	8:46	9:06	9:26	9:46	10:06	10:26	10:46	11:06	11:26	11:46	12:06	12:26	12:46	13:06
	La Roche du Roi	7:27	7:47	8:07	8:27	8:47	9:07	9:27	9:47	10:07	10:27	10:47	11:07	11:27	11:47	12:07	12:27	12:47	13:07
	La Rocaille	7:28	7:48	8:08	8:28	8:48	9:08	9:28	9:48	10:08	10:28	10:48	11:08	11:28	11:48	12:08	12:28	12:48	13:08
	Résidence Marlioz	7:29	7:49	8:09	8:29	8:49	9:09	9:29	9:49	10:09	10:29	10:49	11:09	11:29	11:49	12:09	12:29	12:49	13:09
	Chemin des Bottes	7:31	7:51	8:11	8:31	8:51	9:11	9:31	9:51	10:11	10:31	10:51	11:11	11:31	11:51	12:11	12:31	12:51	13:11
	Chemin des Burnet	7:32	7:52	8:12	8:32	8:52	9:12	9:32	9:52	10:12	10:32	10:52	11:12	11:32	11:52	12:12	12:32	12:52	13:12
Lycée Marlioz	7:34	7:54	8:14	8:34	8:54	9:14	9:34	9:54	10:14	10:34	10:54	11:14	11:34	11:54	12:14	12:34	12:54	13:14	
Collège de Marlioz	7:36	7:56	8:16	8:36	8:56	9:16	9:36	9:56	10:16	10:36	10:56	11:16	11:36	11:56	12:16	12:36	12:56	13:16	
Drumettaz	Centre Cial Drumettaz	7:40	8:00	8:20	8:40	9:00	9:20	9:40	10:00	10:20	10:40	11:00	11:20	11:40	12:00	12:20	12:40	13:00	13:20

Source : Agence Ondéa, Mai 2015, Fiche horaire commercial Ondéa

Annexe 10 Fiches horaires par établissement scolaire

Horaires scolaires
Collège Garibaldi
 Aix-les-Bains / Brison-St-Innocent / Drumettaz / Méry / Tresserve / Viviers-du-Lac
Lignes
 10 / 13 / 20 / 21
 Du 1^{er} septembre 2015 Au 5 juillet 2016
 Période Scolaire
 www.ondea-bus.fr

Horaires scolaires
Collège et lycée Marlioz
Collège J.J Perret
 Aix-les-Bains / Drumettaz / Grésy-sur-Aix / Mouxy / Sonnaz / Trévignin / Tresserve / Viviers-du-Lac / Voglans
Lignes
 10 / 11 / 12
 19 / 20 / 22 / 28
 Du 1^{er} septembre 2015 Au 5 juillet 2016
 Période Scolaire
 www.ondea-bus.fr

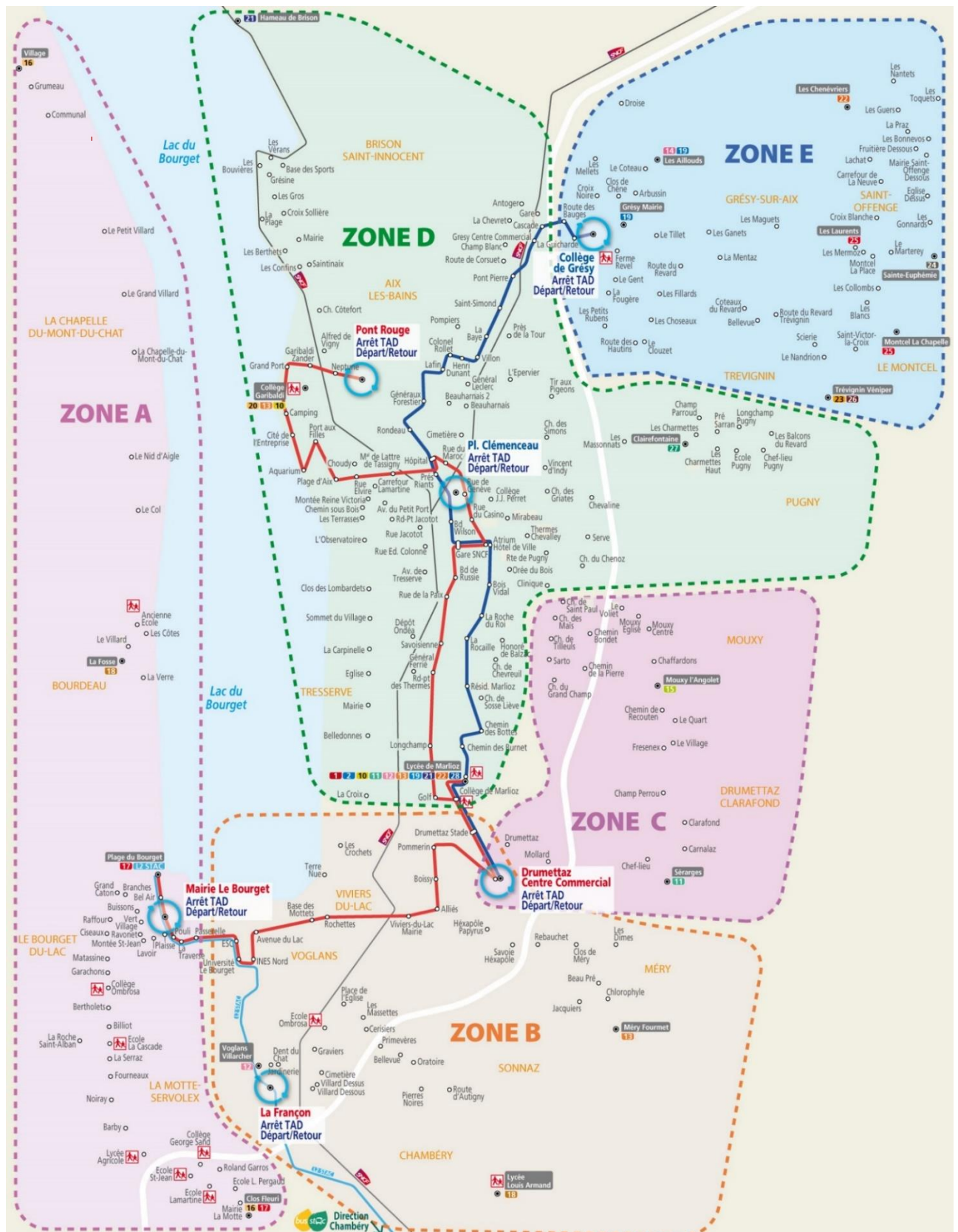
Horaires scolaires
École et collège Grésy-sur-Aix
 Aix-les-Bains / Drumettaz / Grésy-sur-Aix / Montcel / Mouxy / Pugny-Chatenod / Saint-Offenge / Trévignin
Lignes
 14 / 15 / 24
 25 / 26 / 27
 Du 1^{er} septembre 2015 Au 5 juillet 2016
 Période Scolaire
 www.ondea-bus.fr

Horaires scolaires
Écoles L. Pergaud / Lamartine / La Cascade / St Jean
Collèges G. Sand / Ombrosa / Lamartine
Lycées L. Armand / Agricole
 Bourdeau / Le Bourget-du-Lac / La Chapelle-du-Mont-du-Chat / Ontex / La Motte Servolex
Lignes
 16 / 17 / 18
 Du 1^{er} septembre 2015 Au 5 juillet 2016
 Période scolaire
 www.ondea-bus.fr

Horaires scolaires
École de Pugny
 Pugny-Chatenod / Trévignin
ligne 23
 Du 1^{er} septembre 2015 Au 5 juillet 2016
 Période scolaire
 www.ondea-bus.fr

Source : Agence ZELDA, Mai 2015, Fiche horaire par établissement scolaire

Annexe 11 Plan Transport à la demande 2015



Source : Cartographe Studio CS, juin 2015, Plan Transport à la demande

Annexe 12 Plan ligne de proximité 2015



Source : Cartographe Studio CS, juin 2015, Plan ligne de proximité

Annexe 13 Plan Lignes Régulières 2015



Source : Cartographe Studio CS, juin 2015, Plan lignes régulières

Annexe 14 Flyer Elit



Source : Agence ZELDA, Mai 2015, Flyer promotion Elit

Annexe 15 Article Dauphiné Libéré

PRÉVENTION ROUTIÈRE

Une vaste opération est en cours pour leur montrer le comportement à adopter

Les CM2 apprennent à prendre le bus pour aller au collège

Du 11 au 22 mai, une vaste opération a été lancée en direction des CM2 aixois pour leur apprendre à prendre le bus et leur expliquer le comportement à adopter lorsqu'ils utilisent ce mode de transport public. Tous les écoliers concernés ont vécu le trajet réel vers leurs futurs collèges, et notamment ceux des classes de Laurence Jaouen, de l'école du Centre, et de Valérie Games, de l'école Franklin Roosevelt.

Deux drôles de bonhommes aux nez rouges

Accompagnés par Louis Meyer, responsable de l'opération, et Nicolas Douaud, contrôleur, les 6^e en herbe ont été rejoints dans les bus par deux drôles de bonhommes aux nez rouges, qui, vu leurs âges, avaient certainement redoublé de nombreuses fois. Mais qu'à cela ne tienne, ils étaient là, avec leurs petits sacs et leur com-



Les élèves de Laurence Jaouen et ceux de Valérie Games ont vécu le trajet réel vers leurs futurs collèges.

portement très surprenant. Il s'agissait en fait de comédiens, chargés de faire comprendre aux enfants ce qu'il faut faire, ou plutôt ne pas faire, lorsque l'on prend un transport en commun.

Les commentaires de Nicolas Douaud ont accompagné les différentes attitudes évocatrices, agitratrices et même provocatrices des clowns : ne

pas dire bonjour au conducteur, ne pas montrer son titre de transport, ne pas s'asseoir ou être debout sans se tenir... autant de situations à ne pas imiter.

Tous ont vécu le coup de frein d'urgence réalisé par les conducteurs Pascal Zorzi et Salah Kamel, où chacun se rattrape comme il peut, avant d'arriver sain et sauf au collè-

ge Garibaldi. Les écoliers ont également été invités à descendre du bus, par l'arrière, et à se regrouper dans l'abri où le clown faisait des acrobaties à ne surtout pas reproduire. Ou encore à remonter par l'avant du car, sans oublier cette fois de saluer le conducteur. Puis ils ont pris la direction du stade Murger pour des épreuves pratiques

de sécurité routière en vélo, sur un parcours libre et un de maniabilité.

Le retour à l'école a vu les clowns faire encore des bêtises : jeter de papier par terre, crier, parler très fort, jouer au ballon, parler au chauffeur... excédé, ce dernier a fini par arrêter le bus pour reprendre tout ce petit monde en main.

René FAURE

Source : Dauphiné Libéré, René FAURE, 21 mai 2015, Les CM2 apprennent à prendre le bus pour aller au collège

Annexe 16 Article de presse « Ils se sont mis dans la peau de personnes handicapées »

SOCIÉTÉ | Opération de sensibilisation pour le personnel du réseau de bus ONDEA

Ils se sont mis dans la peau de personnes handicapées

La Compagnie de Transport du Lac du Bourget a organisé une journée de sensibilisation aux handicaps dans les transports en commun vendredi sur le parking au dépôt ONDEA.

Afin d'apporter des améliorations concrètes sur le réseau Ondea aix-les-bains pour les personnes en situation de handicap, le service mission handicap du groupe RATP, la CALB porteuse du projet et plusieurs associations de handicapés ont participé à cette journée. Réservée au personnel de conduite du réseau de bus ONDEA de manière à ce qu'il puisse mieux appréhender les prises en charge des personnes confrontées à un handicap, problématiques de déplacement, déficience visuelle, auditive, sonore, mentale, cette rencontre s'est déroulée sous forme d'ateliers de mise en situation.

Les chauffeurs mis en situation de handicap ont ainsi testé des parcours dans le bus stationné devant un faux trottoir, la montée et la descente du véhicule, pour mieux appréhender les difficultés rencontrées par ces usagers.

Confronter les attentes de chacun

La mise en relation entre personnel et associations représentants les différents handicaps a permis des échanges directs et constructifs pour améliorer la qualité du service proposé. Les difficultés rencontrées par les personnes à mobilité réduite, PMR, ont été communiquées aux chauffeurs tandis que ces derniers ont évoqué les contraintes auxquelles ils sont soumis avec les représentants des Paralysés de France et l'association Rétina.

Le conducteur est-il autorisé à quitter momentanément son poste de conduite pour aider une PMR à monter à bord du bus ?

Les PMR sont victimes d'actes d'incivilité, les clients ne cèdent pas leurs places aux PMR. Les problèmes de stationnement de voiture empêchant les bus de se positionner correctement aux arrêts ? Les conducteurs doivent-ils sortir la rampe UFR lors de la

montée et descente de personne à mobilité réduite ? Tous ont reçu un guide des bonnes pratiques à l'usage des salariés au contact des PMR.

Le réseau de transport public est actuellement accessible à 80 % et à vocation à le devenir de plus en plus dans les années futures. L'accompagnement des conducteurs dans la prise en charge de personnes victimes d'un handicap, mais aussi les personnes âgées, les femmes enceintes, est une condition de ce devenir.

Raymond BURDIN



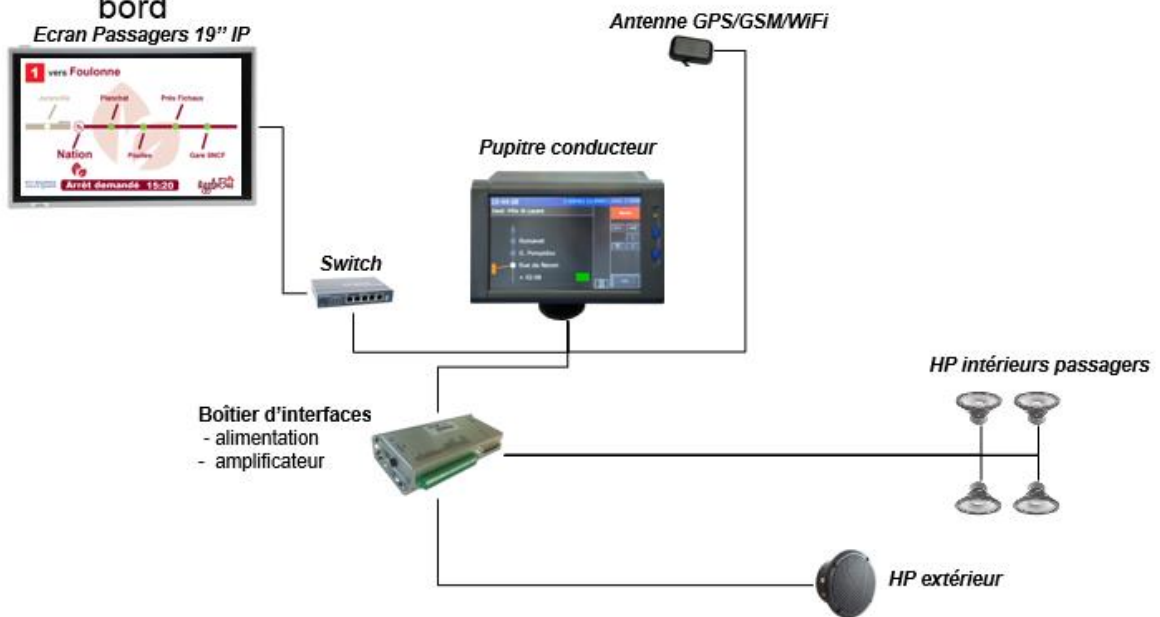
Source : Dauphiné Libéré, Raymond BURDIN, 23 juin 2015, *Ils se sont mis dans la peau de personnes handicapées*

Annexe 17 SAEIV «Architecture du système embarqué»



Architecture du système embarqué

- L'ensemble des équipements du bus est piloté par l'ordinateur de bord



Source : Société GORBA, Mai 2015, Système SAEIV,

Annexe 18 Comparatif Multiligne / Monoligne



Comparatif production

PERIODE SCOLAIRE														
Prod 12/06/2015 (Prod2)	Nbre de tours	Nbre tours > 7h35	Nbre tours < 7h35	Nbre tours > 8h00		Nbre tours matin	Nbre tours après-midi	Nbre tours en 2 fois		PRD	Total PRD	Monoligne	TTE	Ecart TTE
LMV PS	31	8	23	3	dont 1TP	8	3	20	dont 1TP	13	220.80	Non		
Mercredi PS	27	8	19	2	dont 2TP	10	2	16	dont 2TP	16	188.00	Non		
Samedi PS-VS	19	7	12	0		5	9	9		12	136.88	Non		
Dimanche	4	0	0	0		2	2	0		2	22.83	Oui	567.22	
Prod 27/05/2015 (Prod1)	Nbre de tours	Nbre tours > 7h35	Nbre tours < 7h35	Nbre tours > 8h00		Nbre tours matin	Nbre tours après-midi	Nbre tours en 2 fois		PRD	Total PRD	Monoligne	TTE	TTE
LMV PS	31	7	24	3	dont 1TP	9	3	19	dont 1TP	15	188.22	Non		
Mercredi PS	27	8	19	3	dont 2TP	11	2	14	dont 2TP	11	127.62	Non		
Samedi PS-VS	18	5	13	1		8	8	2		12	127.62	Non		
Dimanche	4	0	0	0		2	2	0		2	22.83	Oui	488.28	
Ecart Prod1 - Prod2	Nbre de tours	Nbre tours > 7h35	Nbre tours < 7h35	Nbre tours > 8h00		Nbre tours matin	Nbre tours après-midi	Nbre tours en 2 fois		PRD	Total PRD	Monoligne	TTE	TTE
LMV PS	0	1	-1	0		-1	0	1		2	32.88			
Mercredi PS	0	0	0	-1		-1	0	1		-5	60.36			
Samedi PS-VS	1	2	-1	-1		-3	1	7		0	7.87			
Dimanche	0	0	0	0		0	0	0		0	0.00			-100.83
Prod 12/06/2015 (Prod2)	Nbre de tours	Nbre tours > 7h35	Nbre tours < 7h35	Nbre tours > 8h00		Nbre tours matin	Nbre tours après-midi	Nbre tours en 2 fois		PRD	Total PRD	Monoligne	TTE	TTE
L à VVS	19	9	10	0		5	5	9		11	188.00	Non		
Samedi PS-VS	19	7	12	0		5	5	9		12	136.88	Non		
Dimanche	4	0	0	0		2	2	0		2	22.83	Oui	346.42	
Prod 27/05/2015 (Prod1)	Nbre de tours	Nbre tours > 7h35	Nbre tours < 7h35	Nbre tours > 8h00		Nbre tours matin	Nbre tours après-midi	Nbre tours en 2 fois		PRD	Total PRD	Monoligne	TTE	TTE
L à VVS	18	5	13	1		7	8	3		14	129.70	Oui		
Samedi PS-VS	18	5	13	1		8	8	2		14	127.62	Oui		
Dimanche	4	0	0	0		2	2	0		2	22.83	Oui	280.15	
Ecart Prod1 - Prod2	Nbre de tours	Nbre tours > 7h35	Nbre tours < 7h35	Nbre tours > 8h00		Nbre tours matin	Nbre tours après-midi	Nbre tours en 2 fois		PRD	Total PRD	Monoligne	TTE	TTE
L à VVS	1	4	-3	-1		-2	-3	8		3	68.30			
Samedi PS-VS	1	2	-1	-1		-3	-3	7		2	7.87			
Dimanche	0	0	0	0		0	0	0		0	0.00			-86.27

Commentaires : Ecart Prod 1 et Prod 2 PS => 1) Nbre de tours identiques sauf samedi +1 Prod 2. 2) TTE > et < à 7h35 (TTE de référence pour les RP) => Ecart +ou- 1 tour du L au V, sauf samedi 2 tours. 3) Types de tours => LMV, mercredi, samedi matin et après-midi, écart + ou - 1, sauf samedi, matin, 3. Tours en 2 fois => LMV et mercredi, écart + ou - 1, samedi 2. Prod 1 et 2, pas de monoligne, sauf sur 1 tour LMV et mercredi. Ecart TTE 100,83
 Ecart Prod 1 et Prod 2 VS => 1) Nbre de tours, + 1 tour Prod 2, à S. 2) TTE > et < à 7h35 (TTE de référence pour les RP) => Ecart + 4 tours > 7h35 Prod 2 ou L au V, + 2 tours samedi, - 3 tours < 7h35 Prod 2, à V + 1 tour samedi. 3) Types de tours => L à V, Prod 2 - 2 tours matin et - 3 tours après-midi, - 6 tours en 2 fois samedi. Prod 2 - 3 tours du matin et après-midi, + 7 tours en 2 fois. Prod 1, monoligne sur la majorité des tours du L au S. Prod 2 pas de monoligne ou L au S. Ecart TTE 88,27

Source : RATP Dev, juin 2015, Tableau comparaison production

Annexe 19 Article de presse « La CFTC dénonce les absurdités du nouveau tracé du réseau Ondéa »

4 **AIX-LES-BAINS** L'ESSOR SAVOYARD - Édition de Savoie Jeudi 21 mai 2015

La CFTC dénonce les absurdités du nouveau tracé du réseau Ondéa

À un mois et demi de l'entrée en vigueur du nouveau tracé du réseau de bus sous la conduite de RATP Dev, délégué de service public choisi par la Calb depuis le 1^{er} janvier, le syndicat CFTC, arrivé en tête aux élections professionnelles de mars dernier avec 39 % des voix à lui tout seul, a décidé de monter au créneau pour dénoncer certaines absurdités du nouveau tracé, ainsi que le manque de communication de la direction.

Ils sont estomaqués. Claude Clément et Pascal Zorzi, les deux délégués syndicaux CFTC au sein du réseau Ondéa n'en reviennent pas qu'à quelques semaines de la mise en place des nouvelles lignes de bus, autant d'incohérences subsistent. Pourtant, ce n'est pas faute d'avoir planché sur le sujet, au sein du groupe de travail qu'ont mis en place les deux syndicalistes. « RATP Dev nous a fourni le plan du nouveau tracé ainsi que les horaires pour que nous puissions étudier tout cela. Mais force est de constater que nos remarques n'ont pas été prises en compte alors que nous connaissons réellement le réseau et que nous sommes des professionnels », introduit Mme Clément.

Et de détailler les points d'achoppement qui nécessitent d'être réglés avant l'entrée en vigueur du réseau, le 6 juillet, « afin d'éviter de perdre du temps, de rouler à vide et donc de perdre de l'argent » : d'abord, le départ de la plage du Bourget à 21 h 07, du lundi au samedi. « Ce départ existait déjà sous l'ère du précédent délégué, c'est-à-dire Kiculis. Mais il a été supprimé car on s'est aperçu qu'il ne générerait aucune fréquentation. Or, si la volonté première consiste à ce que les bus ne roulent pas à vide, pourquoi maintenir cet horaire alors que les faits par le passé prouvent qu'il est inutile ? », s'interroge Mme Clément, une des premières embauchées en tant que chauffeur de bus, en 1987.

Ensuite, il y a le problème de saisonnalité non pris en compte selon les syndicalistes : « En été et en hiver, nous n'avons pas la clientèle ni la même fréquentation. Or, le dimanche en été (mi-avril-mi-octobre), il devrait y avoir plus d'horaires sur la ligne qui dessert le Grand Port car nous avons les touristes et les curistes. Or, ils sont identiques toute l'année », s'exclame Pascal Zorzi. Et de souligner : « La Calb est au courant puisque Kiculis avait fait la même erreur. »

En outre, la CFTC critique le temps de parcours défini pour la ligne des Thermes Chevalley : « un cadencement de 20 minutes est inenvisageable compte tenu du trafic et de la clientèle. Un curiste met plus de temps à monter dans le bus et à s'installer qu'un enfant en pleine forme », justifie Mme Clément. « Il y aura forcément des retards, du stress pour les conducteurs et la clientèle sera mécontente. Nous souhaitons donc que soient établis des horaires "été et hiver" et de partir de la gare pour le premier départ plutôt que de monter à vide aux thermes Chevalley. »

Par ailleurs, la CFTC conteste, sous prétexte « d'un problème d'en-

clatement », le départ du lycée de Marlioz à 16 h 20 pour Tresserve contre 16 h 50 auparavant : « La sortie du lycée est à 16 h 35 ! Les adolescents devront attendre celui de 17 h 35 alors que celui de 16 h 20 ne servira à rien », dénonce M. Zorzi.

La CFTC tient à préciser que si « de telles aberrations venaient à persister alors des mouvements sociaux seraient à prévoir ». Grâce à son travail, le syndicat peut déjà se féliciter d'avoir obtenu de la direction et de la Calb le maintien de la portion Pont-Rouge Garibaldi et d'avoir fait supprimer des erreurs comme l'impossibilité de tourner au niveau du Campanile pour remonter sur le lycée car il y a un terre-plein, ou encore un passage pourtant interdit au bus mais que RATP Dev a quand même inscrit dans le nouveau tracé... De quoi faire dire aux représentants syndicaux que ni les représentants de la Calb ni ceux de RATP Dev n'ont pris la peine de faire les trajets pour se rendre compte des réalités.

ADRIANNE CARROGER
Depuis notre entretien avec la CFTC, les choses se sont décaïnées et la direction a fait droit à la plupart de ses demandes.



La déléguée syndicale de la CFTC est conductrice de bus depuis 1987.

Emmanuel Cozic, directeur : « Je suis pro dialogue social »

Emmanuel Cozic est le directeur de RATP Dev, l'opérateur en charge de la gestion du réseau choisi par la Calb jusqu'en 2020.

Comment avez-vous procédé pour répondre au cahier des charges de la Calb ?

On a étudié les solutions pour permettre aux gens de se déplacer correctement sur l'ensemble du réseau Ondéa tout en réduisant le nombre de kilomètres et les bus vides. Mes équipes sont venues sur place, notamment l'ingénieur, pour évaluer les temps de parcours, évaluer les cadences, regarder les horaires pour proposer une offre satisfaisante dans un contexte de baisse des dotations publiques. On a abouti à un réseau avec trois lignes structurantes et le réseau des lignes scolaires puisqu'assurer le transport des enfants est une de nos missions. Pour compléter l'offre, on met en place du transport à la demande - avec des véhicules adaptés pour les personnes à mobilité réduite -, pendant les heures creuses, ce qui permet à nos clients de se déplacer et de pouvoir prendre des correspondances puisque les bus les rabattent sur une ligne structurante.

Comment expliquez-vous que le syndicat CFTC soit obligé de se mobiliser pour que les choses avancent sur les points d'achoppement ?

Je suis pro démarche participative, je pense que les conducteurs connaissent bien leur réseau, c'est leur commerce ambulancier, et je ne voyais pas arriver en leur expliquant comme les choses fonctionnent. Dès mon arrivée, j'ai proposé de mettre en place une commission qui pouvait m'aider dans la mise en place de ce nouveau réseau, puis j'ai fait le lien avec la Calb, le personnel de conduite, les instances représentatives et les délégués du personnel. Les dernières revendications de la CFTC ont été prises en compte par la Calb. Certes, ça a pris un peu de temps, d'où peut-être l'impatience des syndicats, mais je ne suis pas le seul à décider. Mais c'était logique, après étude, sur la base de la connaissance des conducteurs, de répondre favorablement à leurs demandes dans le but de proposer un réseau de qualité dès septembre. Donc le temps que l'on a pris ces premiers mois était nécessaire au dialogue social et à l'amélioration des points qui pouvaient l'être.

Prévoyez-vous des licenciements ?

Aucun. Dès décembre dernier, les syndicats ont été mis au courant. Parmi les 51 chauffeurs actuels, il va y avoir deux départs à la retraite et deux ou trois départs volontaires sur d'autres réseaux RATP Dev.



Emmanuel Cozic a pris ses fonctions au 1^{er} janvier. Il arrivait de Vienne.

Source : Essor Savoyard, Adrienne CARROGER, 21 mai 2015, La CFTC dénonce les absurdités du nouveau réseau Ondéa, Essor Savoyard, Adrienne CARROGER, 21 mai 2015, Emmanuel COZIC, directeur : « Je suis pro dialogue social »

Annexe 20 Article de presse « Du changement tous azimuts sur les réseaux de bus Ondéa »

TRANSPORT | Parcours et numéros de lignes modifiés, création de services... Nouveau départ le 6 juillet

Du changement tous azimuts sur les réseaux de bus Ondéa

Nouvel opérateur, nouveau directeur, nouveau réseau, nouveau logo et nouveaux services... N'en jetez plus, les bus sont pleins ! Enfin, façon de parler. Car c'est justement pour lutter contre les bus vides que tous ces changements ont été opérés.

« La communauté d'agglomération du lac du Bourget a décidé de profiter de la nouvelle délégation de service public pour modifier l'offre de service suivant deux axes majeurs : l'amélioration de la performance économique du réseau et l'adaptation du service aux besoins du territoire » explique Emmanuel Cozic, directeur de la compagnie de transport du lac du Bourget (CTLB), filiale créée pour le compte du groupe RATP Dev.

La CTLB a ainsi réduit de 13 % le nombre de kilomètres général du réseau, en supprimant des trajets, « ceux qui ne concernaient que 3 % du trafic » précise le directeur. « à savoir les bus en heure creuse qui ne transportaient qu'une à trois personnes par trajet ». D'autres lignes, en revanche, ont été renforcées.

Changement de numéros de lignes et de parcours

« En fait, c'est tout le réseau qui a changé : le nom des lignes comme leur parcours » détaille Benjamin Dromard, responsable du service Déplacement à la Calb. « Aucun point géographique du périmètre n'a été supprimé. C'est juste qu'ils ne sont plus forcément desservis par les mêmes lignes ni aux mêmes fréquences ». La mise en route du nouveau réseau est fixée au 6 juillet.

Les trois grosses lignes structurantes du réseau s'appellent 1, 2 et 3.

La ligne 1 partira du Pont Rouge et desservira, par exemple, le grand port, la pla-



Emmanuel Cozic et Benjamin Dromard présentant le nouveau logo et le nouvel habillage des bus.

ge, l'hôpital, la rue de Genève, le boulevard de Russie et le lycée de Marlioz. En alternance, un bus aura son terminus au Leclerc de Drumettaz-Clarafond, le bus suivant ira jusqu'à la plage du Bourget du lac.

La ligne 2, elle, partira du collège de Grésy pour sillonner Franklin Roosevelt, l'hôpital, l'hôtel de Ville, la gare, le bois Vidal, Marlioz et terminus au Leclerc de Drumettaz.

Ces deux lignes fonctionneront de 6h du matin à 21h.

Enfin la ligne 3 est une pure création, de 6h du matin à 20h45, elle fera une boucle entre la gare et l'hôtel de Ville, en passant par l'Atrium, le collège Perret, les thermes Chevalley, la route de Pugny, le chemin StPol, la clinique et l'orée du Bois.

En complément de ces lignes principales, 19 lignes de proximité, calquées sur la carte scolaire, permettront aux élèves de gagner leurs établissements de secteur, avec des passages renforcés aux heures de pointe matin, midi et soir.

« Pour assurer la rentabilité de ces lignes, notamment en dehors des périodes scolaires, certaines ne seront activées qu'à la demande » confie M. Cozic.

Pour assurer le service aux usagers, des minibus dit « véhicules de rabattement » pourront être commandés auprès de la centrale de réservation d'RATP Dev. « On appelle la centrale, on dit où on

habite. L'hôtesse indique le point de ramassage le plus proche pour le minibus, l'horaire à laquelle il passe et la station de bus de la ligne principale la plus proche où il déposera la personne » détaille M. Dromard. Sachant qu'on peut réserver au plus tard 2h avant le passage du minibus, par téléphone ou internet. Il en coûtera le prix d'un ticket.

Muriel BERNARD

Service dédié aux personnes handicapées

Les bus doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite, c'est la loi. Ils doivent être munis d'un plancher rétractable et les quais, aménagés avec une surélévation et une extension en largeur. « Un recensement est en cours pour comptabiliser le nombre de stations à aménager. Sur 350, il faudra sans doute en revoir plus de 200. À 15 000€ l'unité, le coût pour la Calb aura du mal à tenir les délais de 3 ans pour se

mettre en conformité » reconnaît Benjamin Dromard. Pour anticiper ce manquement, la Calb a donc créé un service à la demande. Un mini-bis qui vient chercher la personne handicapée devant chez elle et l'emmène à destination, comme un taxi, au prix d'un ticket de bus, avec la gratuité pour les personnes valides qui accompagnent. Mais attention. Pour bénéficier de ce système, il faut que le handicap soit reconnu par une commission

composée de membres de la Calb, de la CTLB et de médecins. Seules les personnes dont le handicap est validé par cette commission seront inscrites sur un fichier et pourront commander ce véhicule équipé d'une plateforme élévateur. « Cette commission n'a pas encore été constituée et les critères de handicap pas encore arrêtés » confesse M. Dromard. Le service n'est donc pas encore opérationnel.

M.B.

L'INFO EN +

INFORMATION PUBLIQUE

Le directeur Emmanuel Cozic a prévu deux rendez-vous publics pour présenter aux usagers son réseau de transport urbain, Mardi 16 juin et samedi 20 juin, entre 9h et 12h, à l'espace Ondéa situé à côté de la gare. De même, toutes ces informations seront consultables sur le site internet d'Ondéa au 15 juin.

QUELQUES CHIFFRES

Ondéa compte 29 bus ou minibus. Tous ont 33 places assises, sauf celui de la ligne 3, qui en compte 40. Cinq bus neufs arriveront en septembre, 8 sont récents. D'ici 2020, 16 auront été changés.

Tarifs : unité 1,30€. Carnet de dix tickets : 10€.

Abonnement annuel : 263€ (au lieu de 275).

Abonnement - 26 ans : (165€ au lieu de 161).

Abonnement + de 60 ans non imposable : 88€.

Personnel : 51 personnes avant RATP Dev. Aujourd'hui 48. Cinq départs (mutations, retraits) et 2 embauches de CDD, soit 3 postes de perdus.

Source : Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 30 mai 2015, *Du changement tous azimuts sur les réseaux de bus Ondéa*,

Annexe 20 Suite Article de presse « La CFTC en embuscade »

La CFTC en embuscade

La déléguée CFTC d'On-déa est à cran. Elle avait établi une longue liste de points à revoir dans le nouveau mode de fonctionnement du réseau de transport dont elle est salariée depuis 27 ans. « La direction nous dit oralement qu'elle en a tenu compte, mais nous n'avons toujours aucune réponse écrite officielle et les réunions de concertation sont constamment reportées » s'agace-t-elle. Pour la conductrice, deux points, en tout cas, restent non traités : la différenciation horaire été/hiver de la ligne 3. « Basée sur un cadencement de 20mn, on n'y arrivera pas » assure-t-elle, même si la direction a rajouté 5mn en début et fin de service. « Et les tournées du dimanche qui sont aussi les mêmes



Claude Clément, déléguée CFTC, peu satisfaite. Photo Le DL/MB

hiver et été. En hiver, on aura que des bus vides ! » assure-t-elle. La direction plaide le temps d'une mise à l'essai de ces nouveaux horaires et assure qu'elle ajustera s'il s'avère que ce n'est pas conforme aux réalités de terrain.

M.B.

Source : Dauphiné Libéré, Muriel BERNARD, 30 mai 2015, *La CFTC en embuscade*