



# Annexe 3

---

## Principales caractéristiques du projet d'exploitation du Concessionnaire



# A.

---

**Nos capacités à proposer des améliorations de la consistance des services, des fiches horaires et du plan de transport**

# 3. Bureau d'Études & Méthodes : l'optimisation des services

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



En étroite collaboration avec les équipes opérationnelles, le Bureau d'Études & Méthodes assure une mission de conseil auprès de nos clients.

Il analyse les parcours afin de les optimiser et recommander des trajets plus pertinents, à chaque fois que nécessaire.



**Maxime LACROIX**

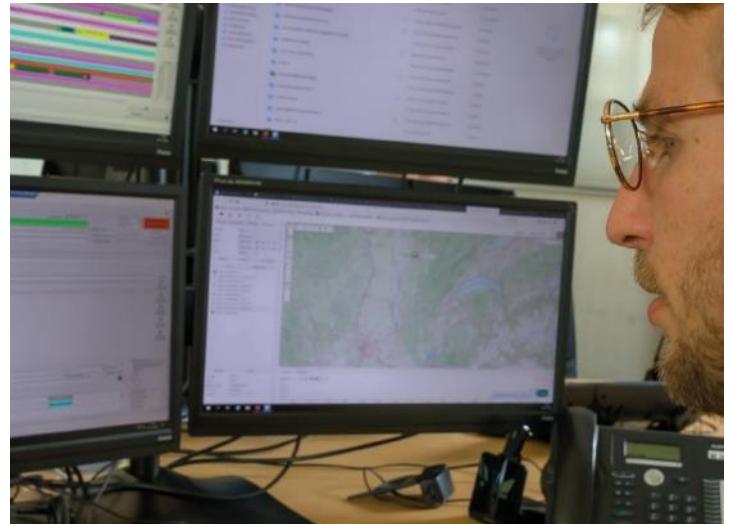
Agent du Bureau d'Études & Méthodes

L'équipe se compose de 4 personnes.

Notre connaissance terrain et nos outils métier nous permettent de mettre en place des stratégies efficaces dans l'objectif d'améliorer les services de façon permanente et de proposer des volumes d'heures attractifs pour nos conducteurs.

Nos logiciels métier permettent ainsi de :

- Visualiser en temps réel les informations relatives à l'exécution du marché
- Planifier et affecter les conducteurs en fonction des besoins
- Vérifier le respect des horaires, des temps de trajet et des itinéraires des différents circuits
- Avoir un historique des déplacements des véhicules affectés
- Optimiser les circuits et les trajets à vide des véhicules
- Faciliter la gestion des incidents pour pouvoir intervenir rapidement
- Évaluer la qualité de la prestation



## Notre procédure pour optimiser les services

1

### Mise en place et vérification des trajets


Géolocalisation de l'ensemble des lieux à desservir avec une optimisation des trajets en fonction des points suivants :

- Respect des horaires et itinéraires imposés.
- Lieu d'habitation des conducteurs afin de réduire les kilomètres parcourus à vide.

Vérification des circuits par le Responsable du Bureau d'Études et proposition de modifications si nécessaire.

2

### Proposition d'amélioration et ajustement des circuits

 **Nous serons force de proposition pour l'amélioration du service rendu** : ajustement d'horaires, dessertes d'arrêts supplémentaires, optimisations... Après accord de la CCLGC, nous mettons ensuite en place les transports .

Si la proposition faite par le Bureau d'Études n'est pas retenue, nous retravaillons les optimisations. Par la suite, la nouvelle proposition de circuit sera soumise à la CCLGC pour sa mise en place, après validation.

**Notre engagement : élaborer des propositions qui répondent aux besoins réels sur le terrain**



- Assurer la sécurité
- Améliorer la qualité de service et l'offre de transport pour les usagers

## Notre expérience au profit de la qualité de service

### 1 La réduction des kilomètres à vide et des émissions de CO<sub>2</sub>

#### Des conducteurs locaux et la possibilité d'une exploitation combinée qui permettent :

- La réduction des kilomètres haut-le-pied et des consommations liées à des kilomètres improductifs
- La réduction des émissions de CO<sub>2</sub> liée aux kilomètres à vide

### 2 Des volumes d'heures attractifs pour nos conducteurs

#### Des enchaînements pour un volume d'heures attractifs :

- Notre implantation sur le secteur garantit un supplément d'heures et donc de rémunération pour nos conducteurs. Une valorisation significative de leur travail qui favorise leur fidélisation.

### 3 L'optimisation des moyens mis en œuvre

#### Des enchaînements pour réduire les temps improductifs rémunérés :

- Les conducteurs peuvent effectuer des enchaînements pour réduire les temps improductifs rémunérés, notamment pour les coupures et les compléments de vacations.

#### Des conducteurs formés et locaux dès le début du marché :

- Nous mettons un point d'honneur à recruter et à former des conducteurs locaux, qui connaissent les éventuelles difficultés du secteur et qui sont à même d'assurer des transports en toute sécurité.

#### Des véhicules conformes à vos exigences :

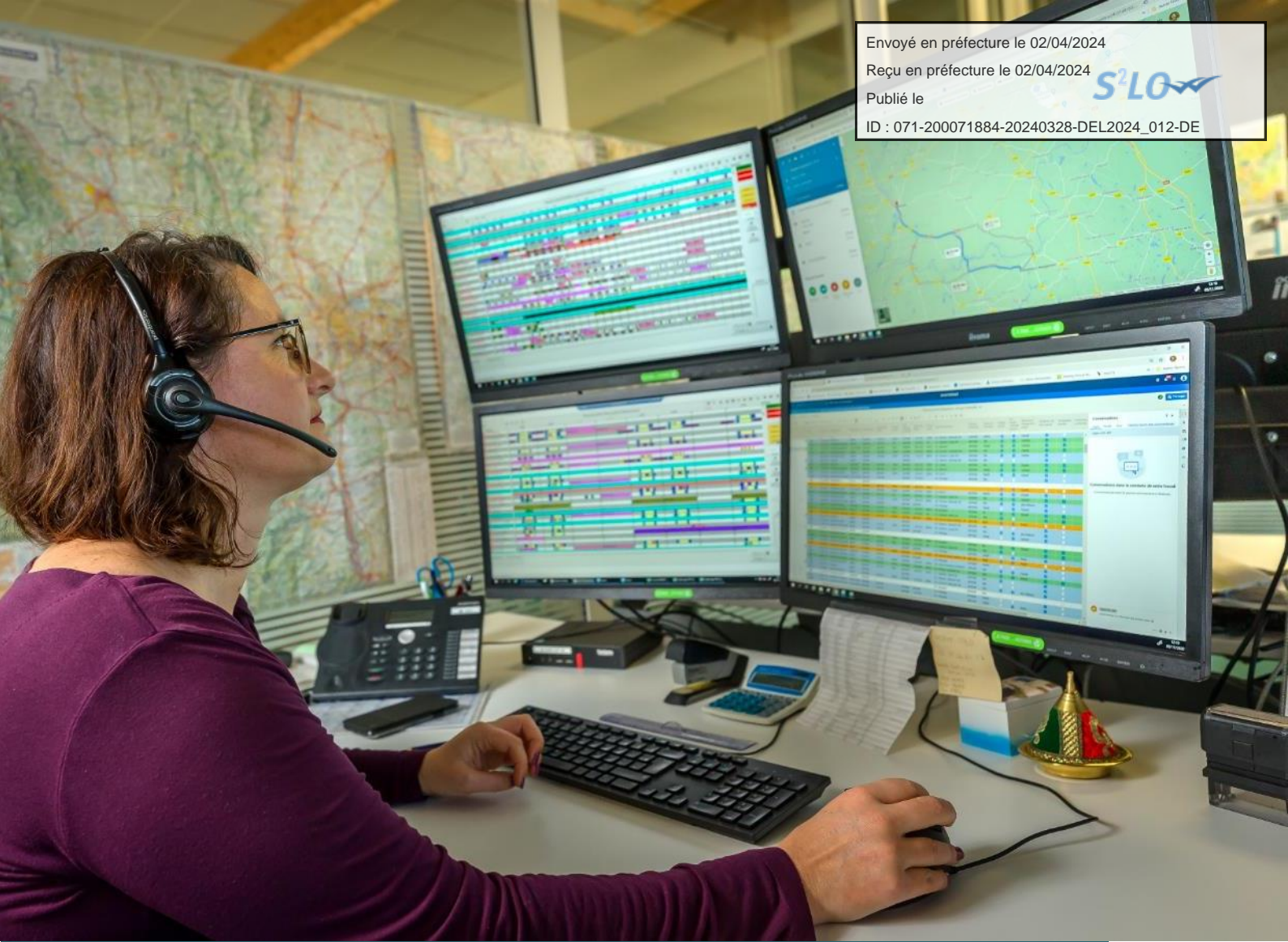
- Concernant les moyens matériels, le véhicule affecté correspond aux critères de conformité, de confort et de sécurité attendus.



#### Nos engagements dès le début du marché :

- Une exploitation optimisée
- Des conducteurs formés et un véhicule conforme



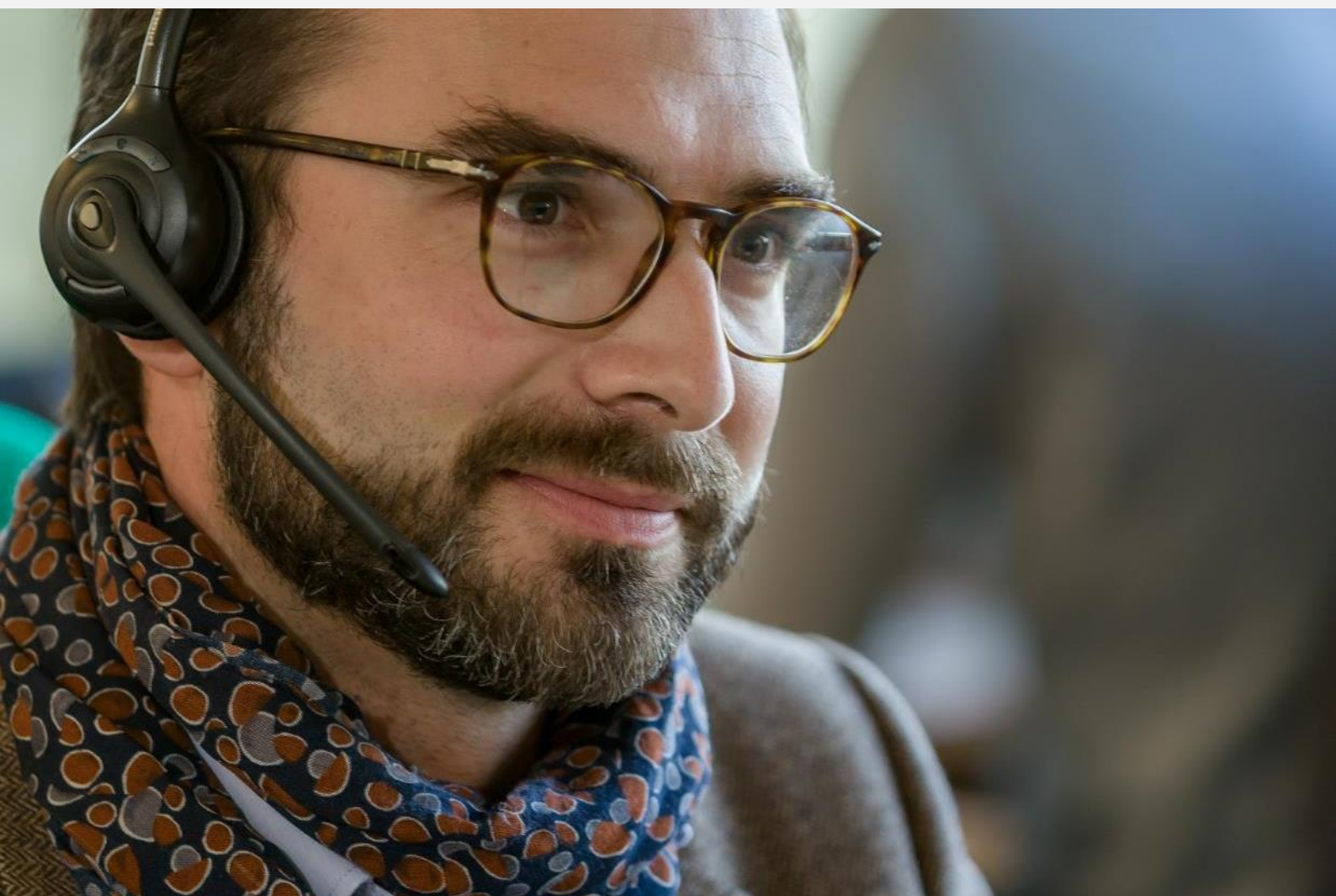


# B.

**Notre organisation des moyens humains pour le bon déroulement de vos transports au quotidien**

## II.

### Engagement en matière d'accueil public : nos moyens mobilisés





# 1. Nos conducteurs sont au cœur de l'expérience usager : ils sont le premier point d'accueil

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ Des conducteurs formés et prêts à renseigner les usagers avec professionnalisme

Nous accordons une attention particulière à la manière dont nos conducteurs interagissent avec les usagers, reconnaissant que cette interaction influence considérablement l'expérience globale des usagers dans nos transports.

**Nous avons mis un processus d'intégration en place pour la prise de poste de tous nos conducteurs : c'est un prérequis indispensable.** Le but de notre processus d'intégration est de fournir à nos conducteurs, toutes les clés dont ils ont besoin pour acquérir les notions essentielles des services de transport et les comportements adéquats pour permettre ainsi de valoriser l'image du réseau de mobilité de la CCLGC.

### Intégration & consignes marché : la garantie d'une bonne connaissance du service par nos conducteurs

#### 1. Préparer le conducteur à ses missions & présenter nos process internes

Le Responsable de Secteur assure la formation du conducteur sur l'utilisation de tous les outils et équipements du véhicule essentiels à l'accomplissement de ses missions, notamment la billettique et les girouettes.

#### 2. Rendre le conducteur opérationnel sur les transports de la CCLGC

Nos conducteurs ne se limitent pas à leur rôle de conducteurs, ils sont également des guides bien informés et courtois, prêts à faciliter le parcours des usagers.

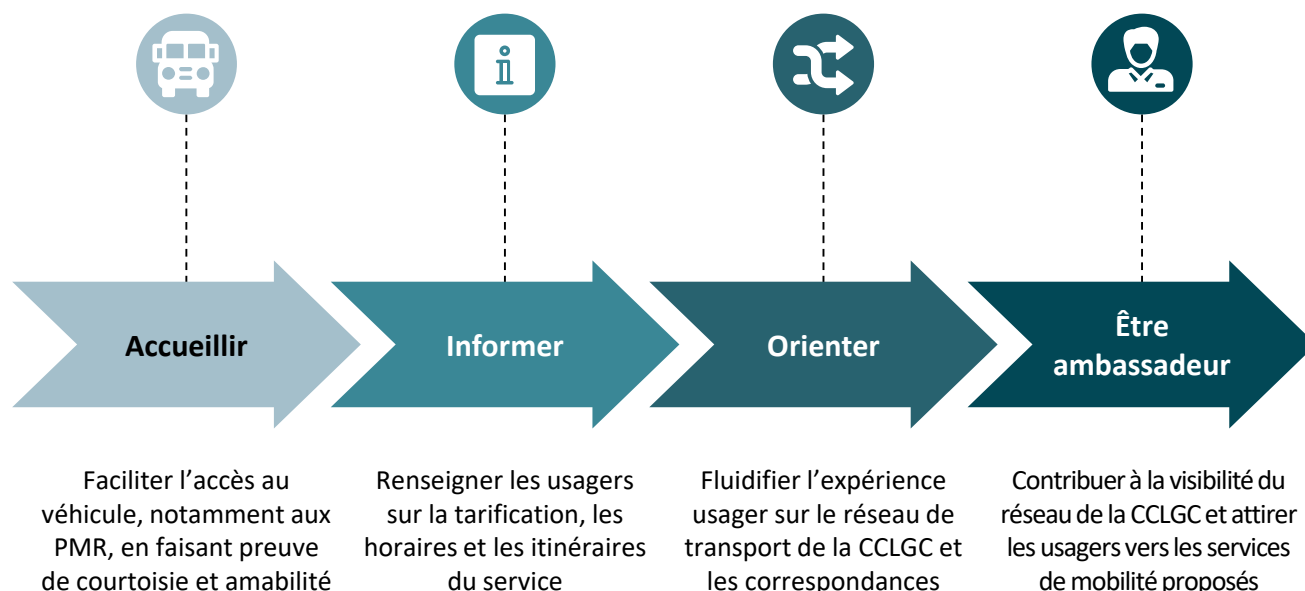
Une dizaine de jours avant la date effective du début des services :

- Un dossier complet est remis à chaque conducteur (fiches horaires, calendrier de l'année, numéros et procédures en cas d'urgence...).
- Les conducteurs suivent une formation sur l'ensemble des éléments du cahier des charges du marché (présentation de la consistance des services, équipements, règles de sécurité...).



Dotés d'une connaissance approfondie des services, nos conducteurs sont une **source fiable** pour obtenir des informations précises et actuelles sur le réseau de mobilité de la CCLGC.

Leur volonté d'aider et leur sens du service font de chaque voyage une expérience fluide et agréable pour les usagers.



#### 3. Garantir la connaissance des informations du réseau à jour du conducteur et assurer un suivi permanent

- Nous planifions des réunions annuelles, voire ponctuelles en cas de nécessité, dans le but de former les conducteurs aux informations actualisées sur le réseau de mobilité de la CCLGC.

## 2. Nos autres moyens en matière d'accueil du public : la proximité de services qualifiés

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



### ❖ Notre équipe disponible pour répondre à vos questions sur le réseau de mobilité

Notre équipe support est en capacité de fournir des informations précises, des conseils utiles et une assistance personnalisée pour chaque usager par téléphone. Nous mettons à disposition des usagers un numéro unique pour répondre à leurs diverses requêtes :



👍 Les interrogations des usagers concernant les horaires, les itinéraires, les tarifs ou tout autre aspect des services de la CCLGC, trouvent des réponses fiables via notre ligne téléphonique directe.

### Mise à disposition du numéro auprès des voyageurs



**A BORD**  
Les usagers peuvent consulter les modalités de transport de la CCLGC, les consignes de sécurité et procédures d'urgence ainsi que le **numéro de téléphone** dédié à l'information voyageur sur l'espace d'affichage à l'entrée du véhicule.

**SUR INTERNET**  
Notre site internet permet également aux usagers :

- De consulter le **numéro de téléphone** dédié
- D'écrire un **email** au service



### ❖ Nuamouv : notre outil billettique permet aux usagers de consulter l'essentiel des informations

La billettique Nuamouv qui sera mise à disposition pour les transports permet différentes fonctionnalités pour l'information des usagers :



- Consultation des infos réseaux et lignes sur Google Maps, avances/retards des transports...
- Réception d'alertes sur mobile
- Service de Chatbot (agent conversationnel)

Des usagers 100% autonomes



Une application 100% en phase avec les nouveaux usages

### ❖ L'Office de Tourisme de Paray-le-Monial : un lieu d'accueil physique en plein cœur de la ville

Les usagers peuvent également se rendre à l'Office de Tourisme de Paray-le-Monial pour obtenir des informations détaillées sur les modalités de transport de la CCLGC et pour l'achat de titres de transport.

Les agents qualifiés de l'Office de Tourisme se tiennent à la disposition des usagers pour les renseigner, les guider à travers les différentes options de transport disponibles, et faciliter ainsi leur expérience de voyage dans la ville.





# III.

## Formation du personnel de conduite : un programme individualisé permettant de disposer de conducteurs qualifiés



# 1. Notre engagement pour un personnel de conduite compétent dès le début du marché

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE














## ❖ Nos conducteurs sont formés tous les ans

Les formations sont programmées selon les besoins individuels de nos conducteurs, au cas par cas, de façon à leur donner les compétences pertinentes et cohérentes avec leurs missions de transport au quotidien.



### Nombre d'heures moyen minimum par conducteur et par an : 8 h

(En plus des formations obligatoires réglementaires)

Intitulé	Nombre d'heures par formation	Nombre de jours par formation	Fréquence	
Formations de base - systématiques pour tous nos conducteurs -				
	Onboarding & Process internes	4	0,5	1 fois / an
	Réunion annuelle	4	0,5	1 fois / an
Exemples de formations additionnelles en relation avec le marché - au cas par cas, en fonction du besoin identifié ou exprimé -				
	Sécurité / Accidentologie	4	0,5	en fonction du besoin
	TPMR	2	0,25	en fonction du besoin
	Accueil commercial	2	0,25	en fonction du besoin
	Gestion des conflits	2	0,25	en fonction du besoin
	Conduite sur neige	4	0,5	en fonction du besoin
	Ecoconduite	4	0,5	en fonction du besoin
Formations réglementaires obligatoires				
	Permis D + FIMO	250 h minimum	30	selon la récurrence réglementaire
	FCO	35	5	selon la récurrence réglementaire
	Ecoconduite	4	0,5	selon la récurrence réglementaire

## 2. Les différents niveaux de formation suivis par nos conducteurs

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



### ❖ Nos formations de base, systématiques pour tous nos conducteurs

En plus des formations obligatoires réglementaires, nos conducteurs sont formés **au minimum 8h par an**.

#### Onboarding



&

Les conducteurs sont accompagnés lors de leur prise de poste par leur responsable, qui effectue une reconnaissance du trajet et des points d'arrêt en autocar (à vide) à leurs côtés.

Les consignes spécifiques au marché ainsi que les procédures liées au client et à l'utilisation des équipements embarqués sont enseignées aux conducteurs à l'occasion de cette formation.

4h de formation

#### Process internes



Les conducteurs sont systématiquement formés à nos process internes : procédure en cas d'aléa, utilisation des logiciels métiers, communication interne, interlocuteurs au sein de l'entreprise en fonction des nécessités, etc.

Des formations de rappel sont organisées en cas de manquement ou de non respect des process internes par les conducteurs.

+

#### Réunion annuelle



Cette journée de formation annuelle est partagée avec les Responsables et la Direction du Groupe Transarc. Elle permet de recadrer et de sensibiliser les conducteurs aux attentes de la CCLGC.

C'est également l'occasion de rappeler les différentes consignes d'ordre général (numéros utiles, sécurité, etc) ainsi que tous les aspects spécifiques du marché (qualification du personnel, obligations à bien respecter, etc).

4h de formation

= 8h



### ❖ Les formations obligatoires au métier de conducteur

#### Formation FCO



**Pour rappel** : chaque conducteur est soumis au renouvellement de sa Formation Continue Obligatoire, une formation de 35h tous les 5 ans.

Cette formation permet à nos conducteurs de se perfectionner à la conduite axée sur la sécurité et de mettre à jour leurs connaissances en termes de réglementation du transport.

35h de formation

#### Éco-conduite



L'ensemble de nos conducteurs participe à une formation éco-conduite. Plusieurs thèmes y sont abordés tels que la prise en charge du véhicule avant la conduite, l'utilisation de la boîte de vitesse ou encore la gestion du freinage.

En cas de surconsommation de carburant, nos conducteurs sont à nouveau formés.

4h de formation

(Renouvelable)



## ❖ Nos formations additionnelles qualifiantes, délivrées selon le besoin identifié ou exprimé

### Sécurité



Grâce à la communication avec nos conducteurs et au suivi régulier et précis de chaque incident et/ou accident via nos outils numériques, les responsables et la direction peuvent orienter les conducteurs responsables d'accrochages ou d'incidents vers une formation.

Le but de cette formation est de comprendre les difficultés du conducteur qui ont mené aux incidents dont il s'est rendu responsable et de l'accompagner afin qu'il acquiert la conscience et/ou les compétences de conduite qui lui permettront d'éviter les incidents et accidents.

4h de  
formation  
(Renouvelable)

### TPMR



Les conducteurs sont formés sur les techniques essentielles de prise en charge des personnes en situation de handicap moteur et psychique.

Lors de cette formation, ils acquièrent les gestes techniques dans le domaine de la sécurité, de l'accompagnement et du confort des passagers.

2h de  
formation

### Accueil commercial



Les conducteurs sont formés pour distribuer et contrôler les titres de transport des voyageurs.

Ils renforcent également leurs compétences pour accueillir et renseigner les passagers en leur fournissant toutes les informations nécessaires.

2h de  
formation

### Gestion des conflits



Les conducteurs sont formés à la gestion des conflits afin de permettre d'appréhender au mieux les relations avec le public, notamment en cas de litige.

L'objectif est d'assurer la sécurité des passagers et de trouver des solutions adéquates pour apaiser les tensions par le dialogue et le respect des personnes.

2h de  
formation

### Conduite sur neige



Lors de cette formation, nos conducteurs peuvent ainsi appréhender les intempéries et adapter leurs habitudes de conduite en fonction des conditions climatiques, dans l'objectif premier d'assurer la sécurité des passagers.

Nous formons les nouveaux conducteurs à la conduite sur neige et nous pouvons également compter sur l'expérience des conducteurs locaux.

4h de  
formation



# 3. La formation 100% prise en charge et internalisée

## ❖ Nos filiales intégrées : l'assurance d'une formation adaptée au métier de conducteur

Face à la pénurie de conducteurs, Transarc investit dans la promotion du métier mais aussi dans la formation de ses conducteurs et nouveaux conducteurs. Nous avons fait le choix d'internaliser le processus de formation au permis D et FIMO/FCO afin de proposer une formation plus adaptée au métier et au public que nous visons, afin de mettre en cohérence leurs compétences de conduite et de savoir-être, avec leurs missions au quotidien.

Cette organisation permet également un véritable suivi et un accompagnement permanent de nos conducteurs. Ces formations sont intégralement prises en charge par notre société.

Nos filiales **Auto-Ecole du Jura** et **Car Formation** nous permettent l'internalisation du processus de préparation et de formation au Permis D, à la FIMO et aux successives formations obligatoires et additionnelles à destination de nos nouveaux salariés et conducteurs déjà en poste.

Les deux filiales sont certifiées **QUALIOPi**, certification attestant de la qualité du processus mis en œuvre par nos structures concourant au développement des compétences.

Après identification des profils correspondants à nos attentes et à nos valeurs et à l'entretien avec les candidats, ces derniers sont intégrés au parcours interne de formation :

**1.** Celui-ci débute, grâce à l'**Auto-École du Jura** forte de 10 ans d'expérience, avec la préparation et la formation au Permis D. Les candidats sont accompagnés quotidiennement et la partie administrative est prise en charge et coordonnée avec les centres d'examen par nos équipes (dès validation des acquis en interne).

**2.** Notre centre de formation **Car Formation**, filiale du groupe Transarc, fort de 20 ans d'expérience dans les formations dans le domaine du transport de voyageurs, est agréée pour faire passer en interne les formations obligatoires, complémentaires à l'obtention du permis D (FIMO et FCO), ainsi que les différentes formations additionnelles permettant d'offrir à nos conducteurs, toutes les compétences liées à l'exécution de leurs missions.

**Formation conducteur**

**100 %**  
Prise en charge et internalisée

Auto-Ecole du Jura Car Formation



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



↳ **Transarc peut ainsi former des candidats en toute autonomie et en nombre suffisant, puis assurer une formation continue et régulière des personnels de conduite afin de répondre aux besoins sur le terrain.**

## Nos moyens de formation pour disposer de conducteurs qualifiés



**11**

Formateurs



**2**

Moniteurs auto-école



**2**

Véhicules Auto-École exclusivement dédiés à la formation



**13**

Salles de formation sur l'ensemble de nos secteurs

Heures de formation réalisées - Permis D

Nombre de Permis D obtenus

Taux de réussite au Permis D

**8 219 heures** en 2020 (Covid) | **12 122 heures** en 2021 | **13 266 heures** en 2022

**41** en 2020 (Covid) | **53** en 2021 | **57** en 2022

**73 %** en 2020 (Covid) | **70 %** en 2021 | **71 %** en 2022

# 4. Construction d'un nouveau centre de formation pour permettre convivialité et... intégration

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



**NOUVEAU** Afin de **faciliter l'intégration de nos futurs conducteurs et conserver notre proximité avec les équipes**, nous avons décidé de créer un lieu d'échanges, dans un cadre adapté, spacieux et agréable.

Grâce à ce lieu de rencontres avec nos équipes d'encadrement et notamment avec les conducteurs de tourisme (de passage), les nouveaux conducteurs peuvent s'imprégner de la « culture d'entreprise Transarc » et discuter avec tous.

Ce **nouveau centre de formation**, situé dans l'enceinte de notre dépôt à Lons-le-Saunier, sera opérationnel dès la fin juin 2024.

## ❖ Le centre accueillera :

- Les conducteurs dans le cadre de leurs formations obligatoires et additionnelles.
- Les conducteurs de tourisme qui sont de passage.
- L'ensemble des employés Transarc pour des moments de vie clés d'entreprise (départ d'entreprise, fêtes de fin d'année, etc.).

## ❖ L'objectif de ce centre est triple :

- Disposer de l'espace nécessaire pour accueillir chaque conducteur et assurer une formation qualitative et adaptée à tous les besoins.
- Favoriser la convivialité et les échanges entre les conducteurs de différentes zones géographiques ainsi que l'ensemble des employés avec la création d'un espace de rencontres, situé à proximité du bâtiment principal.
- Permettre la création d'un lieu de vie Transarc spacieux et moderne, dont les équipements et la superficie permettront l'organisation d'événements.



Vue depuis la rue Bercaille



Vue depuis le siège Transarc



**Capacité d'accueil de 30 personnes pour les formations**



**450m<sup>2</sup> de superficie sur deux niveaux**



**Respect de la norme RE2020**

**Béton & bardage en bois + pompe à chaleur**



**Sécurité & Accessibilité**

**Caméras de surveillance & accès via un QR code**

Plans & Aménagements



Salles de formation

**3 salles**

dont une de 29m<sup>2</sup>

Chambres

**10 chambres équipées de sanitaires**

dont 1 accessible PMR

Lieux de rencontre

**Espace détente & Cuisine**

pour la vie commune



# 5. Management intermédiaire : un facteur clé dans l'accompagnement et le bien-être des conducteurs

Transarc et ses filiales ont su adapter leur management face à l'étendue de leur implantation en France et face au rythme soutenu de leurs activités de transport. Dans l'objectif de conserver notre proximité avec nos conducteurs et pouvoir garantir à nos clients la qualité d'exécution de toutes les prestations, nous privilégions la mise à disposition d'un interlocuteur (au minimum) pour faire le lien entre nos conducteurs (terrain) et nos services.

**Nos managers intermédiaires sont formés et préparés** pour optimiser l'organisation du travail au quotidien, accompagner les membres de leur équipe et le cas échéant, résoudre les problématiques qu'ils peuvent rencontrer dans leurs missions.

## Notre encadrement individuel des conducteurs

Chaque conducteur affecté à vos transports dispose **d'un référent de confiance**, notre Responsable de Secteur, Carine NAUDIN. Elle est l'interlocutrice privilégiée et dédiée aux conducteurs. Elle représente une interface précieuse pour nos conducteurs.



**Carine NAUDIN**  
Responsable de Secteur

Au contact immédiat des équipes opérationnelles, la Responsable de Secteur est une « **courroie de transmission** » qui facilite le flux d'informations entre nos conducteurs (le terrain) et tous nos services.

C'est une interlocutrice disponible pour nos conducteurs, compétente et expérimentée, à même de comprendre leurs besoins et leurs difficultés.



Afin d'assurer des services de **qualité constante** et lorsque le contexte le nécessite, elle peut également effectuer un recadrage individuel et prendre les décisions disciplinaires qui s'imposent.



 **Au sein de Transarc, le middle management est essentiel pour le lien entre les conducteurs et les services support.**

Grâce à son management à la fois opérationnel et fonctionnel, et à ses qualités en matière de savoir-être, elle motive les conducteurs en leur permettant de **monter en compétences**.

Ce suivi individuel contribue non seulement à résoudre les problèmes opérationnels du quotidien, mais il est également axé sur le **bien-être** global du conducteur, prenant en compte des facteurs tels que la charge de travail, le stress, et d'autres aspects liés à leurs missions professionnelles.

Nous reconnaissons que les conducteurs jouent un rôle crucial dans le bon fonctionnement de notre entreprise, et c'est pourquoi nous nous efforçons de maintenir un équilibre sain entre la vie professionnelle et personnelle.



# IV.

**Notre force : l'intégration des compétences nécessaires  
à notre bon fonctionnement**



# 1. Notre équipe opérationnelle, expérimentée pour la gestion des transports au quotidien

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ Notre modèle, notre force

Notre organisation est fondée sur le principe d'intégration verticale qui regroupe tous les corps de métiers liés à notre activité. Ainsi, nous disposons d'une équipe pluridisciplinaire et totalement autonome qui comprend :

- Une **équipe opérationnelle locale**, sur le terrain, proche de la CCLGC, qui gère la partie opérationnelle des transports, au quotidien
- Des **experts métier**, au niveau du groupe, qui soulagent l'équipe locale de toutes les tâches fonctionnelles et connexes aux transports (services support)


Le fonctionnement de notre structure et nos valeurs sont une partie intégrante de notre démarche qualité. En effet, ils engagent et responsabilisent l'ensemble de nos équipes dans un processus d'amélioration de la qualité de service au quotidien.

Cette démarche durable et participative, garantit ainsi à la CCLGC notre capacité à satisfaire les exigences liées à vos transports à différents niveaux : compétences de notre personnel de conduite, qualité des matériels roulants, accompagnement et suivi continu, optimisation de la sécurité, aptitude à la gestion des aléas...





## ❖ Notre équipe locale se consacre à la bonne organisation et réalisation des transports, au quotidien

 Elle est représentée par des professionnels expérimentés, qui connaissent les conducteurs, les véhicules, le territoire et ses problématiques.

### DIRECTEUR OPERATIONNEL

■ Antoine FERRAND



Directeur Opérationnel  
Région BFC  
[aferrand@transarc.fr](mailto:aferrand@transarc.fr)  
En poste depuis 9 ans.

Antoine FERRAND est votre interlocuteur local. Il assure une mission de conseil auprès de la CCLGC.

#### Les missions du Directeur Opérationnel :

- Superviser les conducteurs et les véhicules avec une gestion quotidienne du terrain.
- Contrôler l'efficacité et les compétences des conducteurs et s'assurer de la qualité et du bon fonctionnement du service.
- Faire le point avec les conducteurs en cas de problème au cours de leurs missions et renforcer leur encadrement.
- Faire régulièrement le bilan avec la Gérante.

### RESPONSABLE DE SECTEUR

■ Carine NAUDIN



Responsable de Secteur  
En poste depuis 4 ans.

En lien avec l'Exploitation et le Directeur Opérationnel, elle gère la partie opérationnelle des transports. Titulaire du Permis D.

#### Les missions de la Responsable de Secteur :

- Recruter les conducteurs
- Répondre en tant qu'interlocuteur principal des conducteurs
- Faire le suivi des conducteurs et leurs besoins
- Assurer la continuité de service en cas d'aléa et informer les interlocuteurs du donneur d'ordre et les usagers
- Effectuer les contrôles terrain

### SERVICE EXPLOITATION

■ Maxime GRAND



Responsable Exploitation  
En poste depuis 9 ans.

#### Les missions de l'Exploitation :

- Organiser le triptyque : hommes, véhicules et les missions de transport
- Respecter les itinéraires, les points d'arrêt et les horaires établis par le donneur d'ordre
- Respecter la réglementation sociale et le temps de conduite des conducteurs
- Assurer la continuité de service en cas d'aléa et informer le donneur d'ordre et les usagers

### SERVICE EQUIPEMENTS EMBARQUÉS

■ Franck COMANDINI



Resp. Billettique et SAEIV  
En poste depuis 16 ans.

#### Les missions du service Équipements Embarqués :

- Installer les équipements
- Maintenir les équipements
- Approvisionner en consommables liés aux équipements billettiques
- Former les utilisateurs en interne

### SERVICE MAINTENANCE

■ Claude MILLET

Mécanicien  
Expert Métier  
En poste depuis 8 ans.



■ Jean JOLY

Mécanicien  
En poste depuis 9 ans.



#### Les missions du service Maintenance :

- Préparer et contrôler les véhicules pour les contrôles réglementaires
- Entretenir et réparer les véhicules, dans nos ateliers ou déposé en cas de panne, incident ou accident grâce à leur véhicule-atelier mobile
- Installer et suivre les pneumatiques

### SERVICE MARKETING

■ Camille COURLET de V.



Responsable Marketing  
[marketing@transarc.fr](mailto:marketing@transarc.fr)  
En poste depuis 3 ans.

#### Les missions du service Marketing :

- Créer et mettre en place le plan de communication et de marketing Transarc
- Développer les outils Marketing
- Assurer la communication du groupe Transarc
- Rédiger les mémoires techniques
- Créer et mettre en place les actions de promotions commerciales du présent marché

### SERVICE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

■ Julie RUSSIER



Responsable Transition  
Énergétique  
En poste depuis 3 ans.

#### Les missions du service Transition Énergétique :

- Évaluer nos performances environnementales
- Bâtir une stratégie à la hauteur de nos enjeux et en fonction des leviers disponibles (conducteurs, véhicules, dépôts, bureaux...)
- Mobiliser toutes les parties prenantes autour de notre transition énergétique
- Préparer les certifications environnement et RSE

## 2. Nos services support en soutien de l'équipe locale : des experts métier pour les tâches annexes

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



Les services support apportent leur soutien à l'équipe opérationnelle locale pour toutes les missions annexes aux transports : optimisation des trajets, facturation, paie, expertise technique, etc. Ils permettent à l'équipe locale de se consacrer pleinement aux missions de transport et à la gestion du quotidien de la filiale.

Les autres services, de la formation des conducteurs, au contrôle de la qualité et de la conformité, à la maintenance des véhicules, sont intégrés au groupe. Tous les corps de métiers et compétences nécessaires à la bonne exécution des prestations de transport sont présents en interne. **Grâce à l'intégration verticale**, nous ne dépendons pas de tiers pour la réalisation de ces missions connexes aux transports.

 **Vous bénéficiez d'experts métier au service de vos transports, à tous les niveaux.**

### SERVICE RESSOURCES HUMAINES

■ Jean-Marc TILLIER



Directeur RH

En poste depuis 5 ans.

#### Les missions du service RH :

- Gérer les relations humaines et le modèle de management social du groupe
- Être garant de la qualité du climat social
- Définir la politique de recrutement
- Gérer les carrières (formations, affectations...)
- Préparer les accords collectifs

Une équipe de 6 collaborateurs

### SERVICE FACTURATION

■ Renaud MAIRET



Contrôleur de Gestion

En poste depuis 4 ans.

#### Les missions du service Facturation :

- Facturer les missions de transport
- Suivre les paiements
- Virer les encaissements relatifs à la vente des titres de transport à nos donneurs d'ordre

Une équipe de 6 collaborateurs

### BUREAU D'ÉTUDES & MÉTHODES

■ Maxime LACROIX



Agent du Bureau d'Études & Méthodes

En poste depuis 1 an.

#### Les missions du BE :

- Vérifier la faisabilité des itinéraires, arrêts et horaires
- Conseiller nos clients et proposer toute modification permettant l'amélioration de la qualité des transports et de la sécurité des voyageurs
- Proposer une capacité des véhicules adaptée en fonction de la fréquentation des transports
- Optimisation des trajets à vide

Une équipe de 4 collaborateurs

### SERVICE CONFORMITÉ

■ Shufang YANG



Resp. Service Conformité

En poste depuis 8 ans.

#### Les missions du service Conformité :

- Vérifier l'adéquation entre les exigences du marché et les véhicules qui y sont affectés
- Vérifier la présence des documents et équipements réglementaires à bord
- Suivre et les échéances des contrôles réglementaires

### SERVICE MAINTENANCE

■ Adrien FAIVRE



Directeur Industriel

En poste depuis 5 ans.

#### Les missions du service Maintenance :

- Définir la politique industrielle
- Coordonner les équipes techniques
- Organiser, planifier et suivre les interventions et les stocks
- Améliorer les process de production pour garantir les conformités

Une équipe de 30 collaborateurs

### SERVICE FORMATION

■ Aude GÉRARD



Responsable Formation

En poste depuis 3 ans.

#### Les missions du service Formation :

- Faire monter en compétence nos collaborateurs
- Manager les formateurs et les moniteurs Auto-école du Jura et Car Formation
- Mettre en œuvre les Formations Groupe et veiller à l'intégration des conducteurs
- Orienter les efforts de formations selon les besoins
- Recueillir et répondre aux besoins de formation interne remontés par les responsables

Une équipe de 13 collaborateurs

### SERVICE GESTION DES RECETTES

■ Antoine CHERIER



Gestionnaire des recettes

En poste depuis 4 ans.

#### Les missions du service Gestion des Recettes :

- Vérifier la cohérence entre vente de titres de transports et les retours d'encaissement des conducteurs
- Répertoire et suivre les recettes des diverses lignes que nous exploitons
- Etablir un rapport des recettes transmis au donneur d'ordre

### 3. Intégration des services pour une activité autonome plaçant le conducteur au centre de notre organisation

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

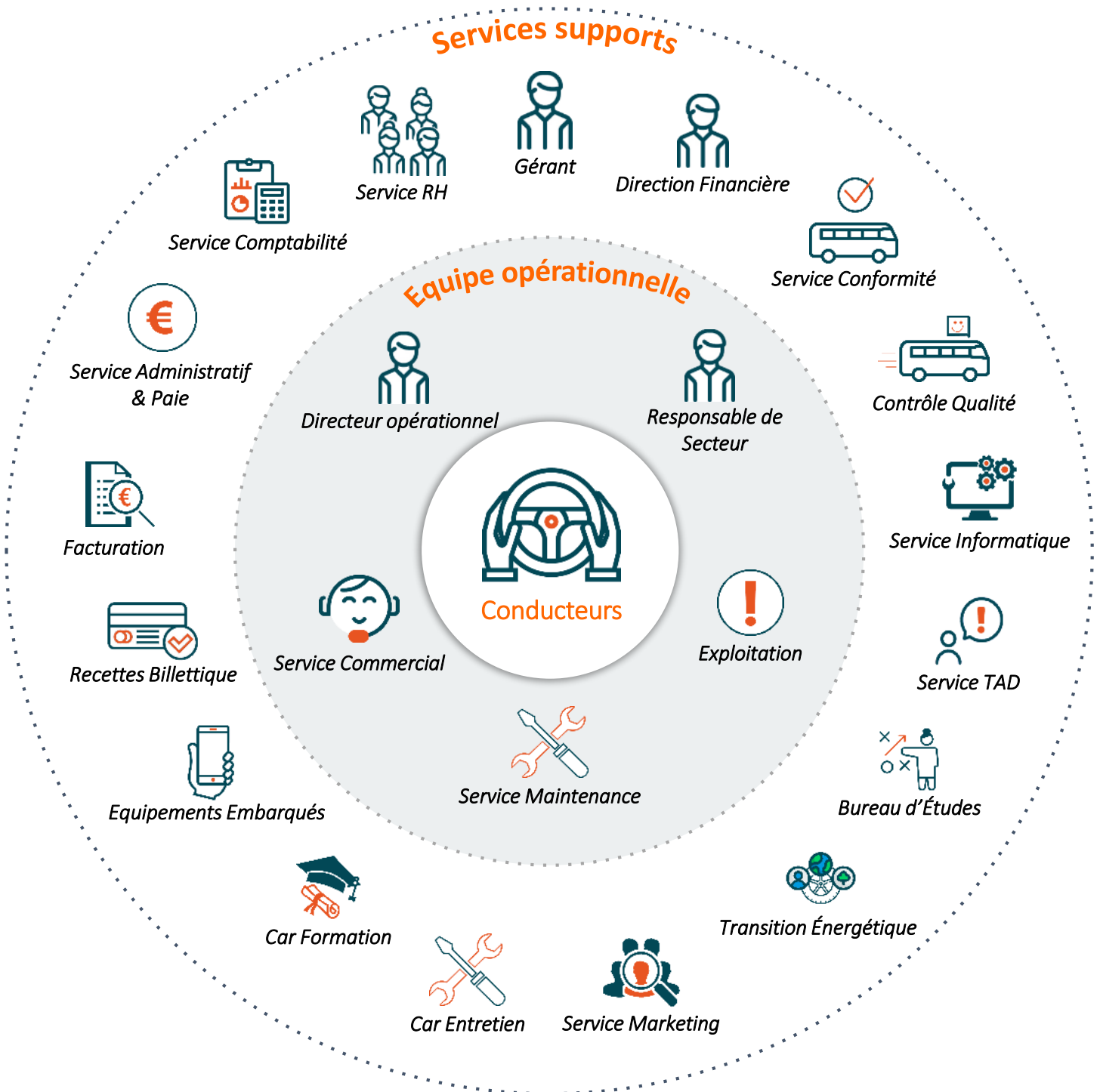
Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



L'internalisation de toutes nos opérations renforce notre **flexibilité opérationnelle et notre autonomie**. En gérant tout en interne, nous sommes en mesure d'ajuster rapidement nos ressources en fonction des besoins de nos collaborateurs et plus particulièrement des conducteurs, assurant ainsi une réactivité à toutes les situations.

Cette approche nous permet également de maintenir un contrôle rigoureux sur la qualité de nos services. En évitant la sous-traitance, nous nous assurons que chaque trajet reflète les normes élevées que nous nous sommes fixées, contribuant ainsi à une qualité constante.



L'intégration nous permet ainsi :

- D'accompagner le conducteur dans ses missions grâce à son positionnement au centre de notre organisation
- De disposer d'une totale autonomie pour tous les corps de métier dont nous avons besoin pour notre bon fonctionnement





D.

**Nos matériels et procédures apportés  
au service pour assurer la ponctualité  
et la régularité des transports**

# 1. Notre organisation et nos process pour garantir la régularité des transports

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ Notre organisation nous permet d'anticiper les aléas et de garantir la continuité de tous les services

Nos moyens de sécurisation et de contrôle de la prise de service ne se limitent pas à la vérification et à la confirmation de notre conducteur, le jour « J » à l'heure « H », qu'il est bien en place pour effectuer sa mission.

C'est l'ensemble de nos process et notre organisation, en amont et autour de la réalisation des services, qui permettent de limiter au maximum les aléas et les « ratés » à l'origine d'un service non effectué ou mal effectué :

- Anticipation de la planification des missions (disponible à J-7)
- Vérification / confirmation de la bonne prise en compte des services par le conducteur
- Si modification du planning, vérification / confirmation de la bonne prise en compte des modifications par le conducteur
- Si besoin, prise de contact avec le conducteur pour lui expliquer les détails et particularités de la mission
- Sécurisation de la prise de service (logiciels métier)
- En cas d'aléa, mise en place des moyens humains et techniques nécessaires



- ✓ **Disponibilité et réactivité de notre service exploitation**
- ✓ **Remontée d'information en temps réel entre notre conducteur et l'exploitation**

C'est donc toute notre organisation, nos moyens humains, techniques et matériels qui permettent de sécuriser les services et d'en garantir une exécution ponctuelle, régulière et fiable.

Cette même organisation et ces moyens nous permettent de limiter les aléas et d'être réactif dans le cas où, malgré les efforts déployés, une situation perturbée vient à se présenter.

**gesCAR**

### Sécurisation des prises de service

- **Gescar Réveil** : la sécurisation des prises de service par une alerte téléphone

### Contrôle des prises de service

- Mise en relation des conducteurs/véhicules/ exploitation
- Planification dans le respect des temps de travail et repos
- Visualisation des missions à J-7

2 logiciels métier  
et 3 modules  
pour la  
sécurisation et le  
contrôle des  
prises de service

**Kairos**  
GÉOLOCALISATION

### Sécurisation des prises de service

- **Géoclôture Kairos** : contrôle du démarrage du véhicule en temps et en heure
- **Kairos Multimètre (nouveau)** : vérification du niveau de la batterie à distance et alerte en temps réel si le niveau est critique

### Contrôle des prises de service

**Kairos Géolocalisation** : suivi des missions au quotidien et localisation du véhicule nécessitant une intervention



## 2. Le service Exploitation : planification et gestion quotidienne des services

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



Le service exploitation gère en permanence la partie opérationnelle des transports en organisant et en coordonnant le triptyque : conducteurs, véhicules et missions.

**Maxime GRAND est une personne « pivot »** qui met en œuvre les demandes de la CCLGC sur le terrain, grâce à ses interactions avec nos services internes et nos conducteurs. Il possède une connaissance approfondie du domaine du transport grâce à ses 9 ans d'expérience, ses difficultés et ses réglementations, en particulier celles liées à la sécurité routière et à la RSE.

Grâce aux logiciels dont il dispose, Maxime GRAND est en capacité de visualiser et de mettre en œuvre des solutions en cas de situation imprévue.



**Maxime GRAND**  
Responsable Exploitation

[exploitation@transarc.fr](mailto:exploitation@transarc.fr)

### Notre procédure pour planifier les services et en garantir la continuité

1

#### Assurer la planification des missions à J-7

- Les missions de transport sont organisées et planifiées. Elles sont ensuite communiquées aux conducteurs via notre application Gescar Mobile à J-7.
- Notre logiciel nous permet une flexibilité immédiate pour trouver une solution adaptée aux besoins de la CCLGC.

2

#### S'assurer de la bonne exécution des prestations

- Le service exploitation transmet les données de planification à chaque conducteur et s'assure que ceux-ci en aient bien pris connaissance.
- Chaque conducteur doit pointer sa prise de service via Gescar Mobile pour acter son début de mission. Lors de sa prise de service, le conducteur procède à un contrôle de premier niveau technique de son véhicule et d'un premier entretien du véhicule.
- À son retour, le conducteur remet un suivi de la course en cas d'anomalie détectée (ex : modification de voirie) et transmet tous ces documents à son responsable.

3

#### Gérer les incidents le cas échéant

- En cas de dysfonctionnement constaté à la prise de service, le service exploitation déploie des solutions immédiates : mise en place d'un conducteur ou d'un véhicule de réserve.
- Notre service atelier et nos nombreux moyens humains et techniques nous garantissent une réactivité à toute épreuve pour faire face à tout incident ou accident rencontré lors d'un trajet.

4

#### Assurer la continuité de service dans tous les cas de figure

- En cas d'incident, l'exploitation fait le lien entre le conducteur en difficulté et la CCLGC.
- Le conducteur dispose de l'ensemble des informations essentielles en cas d'incident afin de réagir efficacement pour gérer toute situation problématique.
- La CCLGC sera informée en temps réel de la situation, des solutions mises en place pour assurer la continuité de service. Un bilan de l'événement sera ensuite transmis par mail à la CCLGC.



#### **Notre engagement : la disponibilité permanente de nos équipes**

- Un service d'astreinte disponible 365 jours/an et 24h/24
- Le traitement des incidents en temps réel grâce aux outils numériques



# 3. Nos logiciels métiers pour la planification et la bonne exécution de vos transports

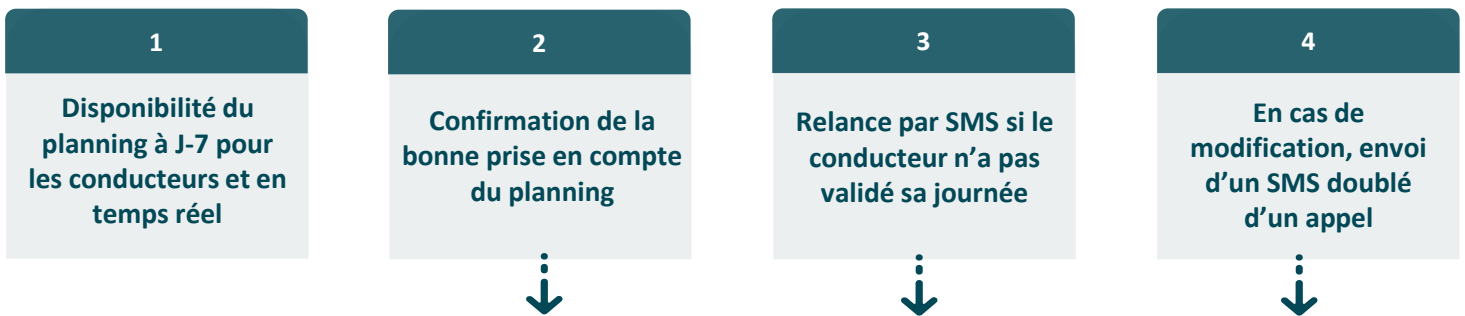


## ❖ Gescar : notre logiciel pour la planification

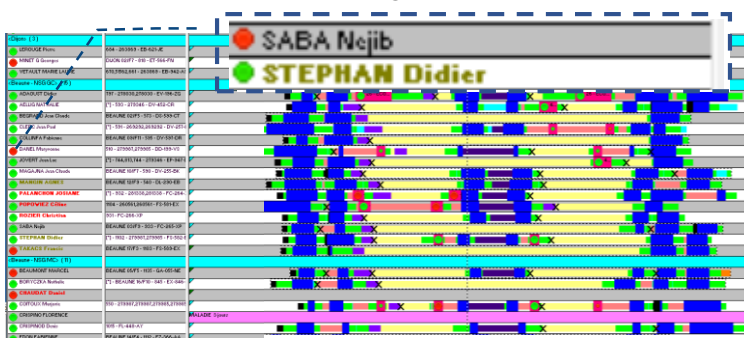
Parmi les nombreux logiciels métier que nous utilisons quotidiennement, **Gescar** représente le premier niveau de contrôle du travail affecté à nos conducteurs. Ce logiciel permet la mise en relation des moyens humains et matériel pour la bonne réalisation des transports, dans le respect de la législation (heures de conduite, de repos, amplitude) et de la demande du client.

Le module pour smartphone **Gescar Mobile** permet à nos conducteurs d'avoir accès à leur planning à tout moment, de consulter leur feuille de route et même, grâce à la cartographie de l'itinéraire, de visualiser le trajet à réaliser afin de préparer leurs missions de transport.

Gescar est notre logiciel de planification permettant à nos conducteurs de recevoir leur « Feuille de route » en temps réel :



(pastille verte pour une journée validée par le conducteur et rouge si elle est encore en attente)



## En cas d'aléa, la mise en place d'un conducteur joker

Grâce à la visualisation en temps réel de l'activité, l'agent d'exploitation ou d'astreinte peut immédiatement identifier le car et le conducteur en cas d'incident. Il voit ainsi l'impact de l'incident sur la suite du service de ce même car/conducteur.

Son accès au planning lui permet de modifier l'affectation des services potentiellement impactés par l'incident et de les affecter au conducteur joker avec le véhicule de réserve. Via le logiciel, l'agent peut envoyer un SMS pour prévenir le **conducteur joker**.

Bien entendu, en cas d'urgence, l'agent prendra contact téléphoniquement avec le conducteur joker pour s'assurer de la bonne mise en place du transport.



❖ **Kairos : notre logiciel pour le suivi de nos missions au quotidien et le contrôle des prises de service**

**Kairos Géolocalisation** est un outil primordial dans le suivi de nos missions au quotidien. En cas d'incident, il permet à l'agent d'exploitation ou d'astreinte de visualiser, en temps réel, la position du car.

L'interface de ce système permet :

- De connaître la position géographique de chaque véhicule en temps réel.

- De vérifier la bonne exécution des circuits à postériori et ce jusqu'à trois mois en arrière (voir capture d'écran ci-dessous).

- De contrôler la vitesse et les départs des dépôts de l'ensemble de nos véhicules.



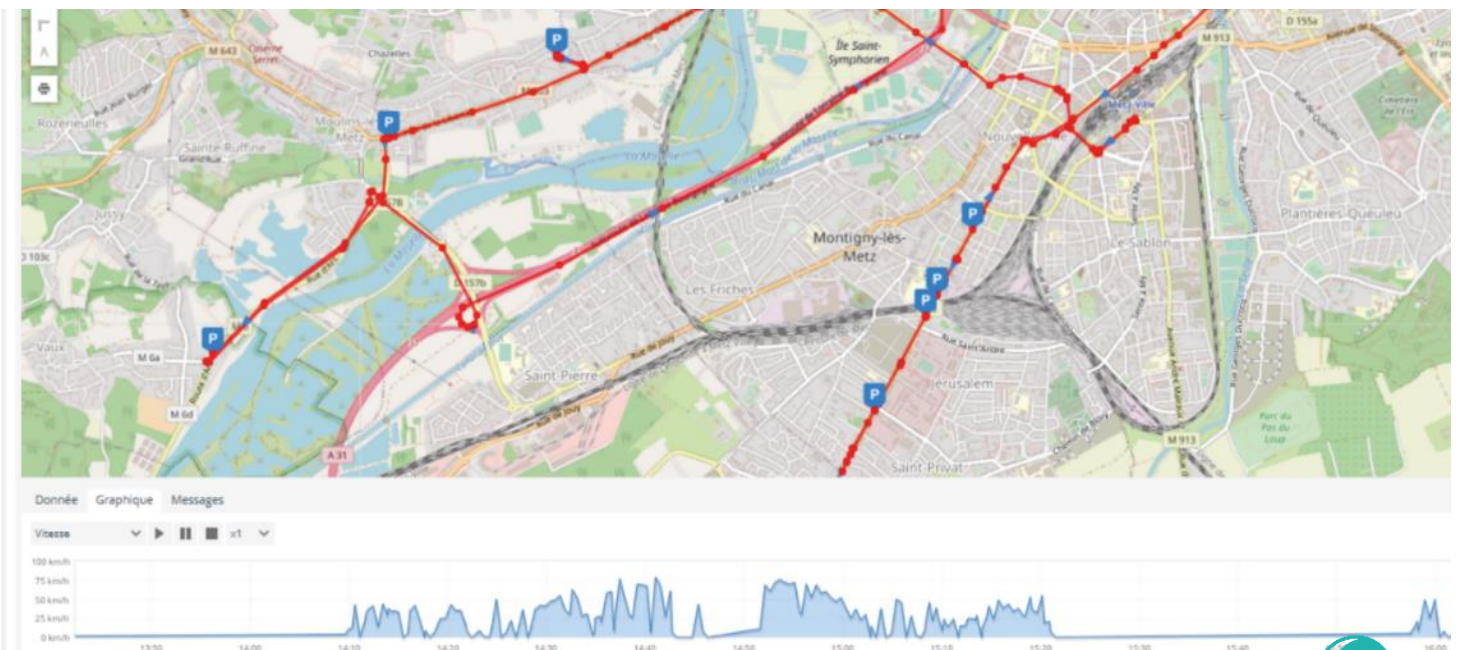
- De conserver un historique sur 3 mois, afin d'adapter au mieux notre service en fonction de vos besoins et faire évoluer la prestation.

- Une seconde vérification de la prise de service avec Kairos Géoclôture.

- De contrôler à tout instant, pour nos équipes et nos clients, le bon respect du marché et de vérifier toutes les informations liées aux missions.

Cet outil est également utilisé par les mécaniciens lors de leurs déplacements afin de localiser avec précision le véhicule sur lequel ils doivent intervenir.

Un autre intérêt, en cas de force majeure, est celui de pouvoir visualiser sans délai, les véhicules de notre flotte à proximité, afin de pouvoir prendre en charge et mettre en sécurité les passagers du car immobilisé au plus vite.



**Notre engagement : la mise à disposition de l'outil pour la CCLGC**

- 100% des véhicules affectés au marché sont équipés de KAIROS Géolocalisation



# 4. La sécurisation des prises de service est garantie par l'automatisation des vérifications

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## Sécuriser les missions de transport avec 3 outils métier

### ❖ Kairos Géoclôture : un dispositif pour vérifier le démarrage en temps et en heure

Le dispositif **Kairos Géoclôture** (géolocalisation Kairos associé à notre système d'exploitation Gescar), nous permet de contrôler si un conducteur a bien démarré son véhicule à l'heure prévue pour assurer correctement les trajets de sa journée.

Nous sommes immédiatement alertés si un véhicule n'a pas démarré à l'heure prévue pour mettre en place une solution. Ainsi, nous maximisons notre réactivité pour assurer une prise de service optimale en cas de difficulté rencontrée par le conducteur.

**En cas de retard du conducteur**, la CCLGC est immédiatement prévenue par téléphone et par mail des solutions mises en place pour assurer la continuité de service et la ponctualité.

**Alerte en temps réel = RÉACTIVITÉ**

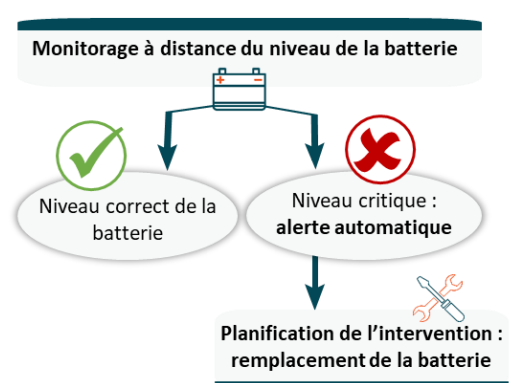


### ❖ Kairos Multimètre : un dispositif pour vérifier le niveau de la batterie à distance

**Kairos Multimètre** est notre nouvel outil pour le monitoring du niveau de tension de la batterie à distance.

En effet, ce module, positionné sur la batterie de nos véhicules, nous permet de mesurer son état à distance, et de recevoir une alerte automatique déclenchée lorsque la tension est au niveau du seuil critique.

**50% des pannes du matin sont évitées = CONTINUITÉ DE SERVICE**



### ❖ Gescar Réveil : un module pour confirmer la prise de service

Le dispositif **Gescar Réveil** est un module de sécurisation des prises de service de nos conducteurs. Son fonctionnement est le suivant :

- Il automatise un réveil téléphonique pour prévenir les conducteurs avant leur prise de service
- Les conducteurs doivent décrocher pour valider leur prise de service
- En cas de non réponse à la seconde tentative, nous déclenchons immédiatement notre service d'astreinte pour mettre en place un conducteur réserve pour assurer le service

**100% de nos conducteurs sont connectés à Gescar = PONCTUALITÉ**



Double contrôle des prises de service (Gescar/Kairos) et accessibilité des informations en temps réel pour la mise en place immédiate d'une solution en cas d'aléa

**99,98 %** des prises de service sont assurées



# 5. Nuamouv : un équipement billettique innovant pour la CCLGC, Transarc et les usagers

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ Vente et contrôle des titres de transport à bord et en Office de Tourisme

**Nuamouv** est un outil billettique idéal pour les transports en ville, votre outil de demain pour la gestion des transports : des informations fiables, transparentes et disponibles dès que nécessaire. L'outil répond également aux besoins en mobilité et en solution connectée attendus par les usagers.



**Grâce à cet outil billettique, nous pouvons paramétrer de façon personnalisée les titres de transports et les différentes fonctionnalités pour le suivi du réseau de transport de la CCLGC.**

### VENTE À BORD

En plus de leur rôle d'accueil commercial, nos conducteurs ont pour mission d'assurer la vente et le contrôle des titres de transport. Ils ont une parfaite connaissance des tarifications à appliquer pour répondre de manière pertinente à tous les types de demande.

La gestion de la billettique dans nos véhicules s'effectuera grâce au système billettique Nuamouv qui inclut les équipements : tablette, imprimante thermique et valideur.

### VENTE EN OFFICE DE TOURISME

Concernant la vente de titres de transport à l'Office de Tourisme de Paray-le-Monial, les Agents d'accueil touristiques disposeront également des équipements Nuamouv nécessaires à la vente (tablette et imprimante thermique). Nous assurerons la formation et la prise en main des appareils par les agents.

Le détail des modalités d'organisation proposées est retranscrit dans le projet de convention proposé dans le fichier joint « **O2g\_TRANSARC\_Projet de convention OT** ».

### Équipements de vente et validation des titres de transport

Imprimante thermique

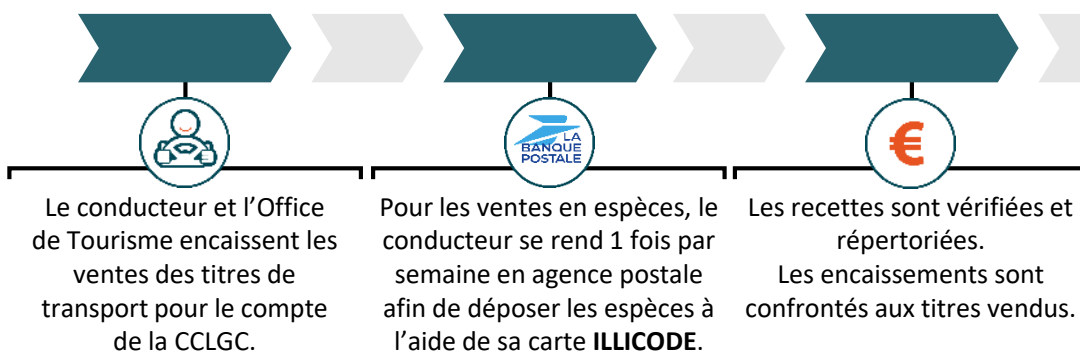
Valideur

Tablette



## ❖ Notre service dédié à la gestion des recettes liées à la billettique

Concernant la vente de titres de transport, chez Transarc les recettes sont centralisées et vérifiées par une personne dédiée au sein de notre organisation, Antoine CHERIER.



Les recettes sont suivies et récapitulées dans un document partagé SMARTSHEET.



**Notre engagement : la mise à disposition de l'outil Nuamouv pour la transparence des recettes commerciales**

- Un outil pour la traçabilité et la facilité de la gestion des recettes



Grâce à **Nuamouv**, nous disposons d'une interface précise et accessible en mobilité, complémentaire aux autres outils décrits dans ce mémoire technique. C'est une véritable innovation et une source de données exploitables par nos services et les vôtres.

**nuamouv**

**POUR VOS LIGNES URBAINES**

- RECHARGEMENT / ACHAT DES TITRES**
- PUBLICATION DES LIGNES SUR GOOGLE MAPS**  
Retards, prise de service, infos réseau...
- ENVOI D'ALERTES SUR MOBILE**  
SMS d'alertes infos trafic, avaries météorologiques, grèves, etc.
- CRÉATION DE TITRES DE TRANSPORT SPÉCIFIQUES ET PERSONNALISÉS**
- MODULE AVANCÉ / RETARDS DES VÉHICULES**  
Information en temps réel sur les panneaux d'affichage lumineux ou sur le mobile de l'utilisateur
- MULTI SUPPORTS INTEROPÉRABLES :**  
Mifare, calypso, CB2D...

[www.nuamouv.com](http://www.nuamouv.com)

**Nuamouv : un service tripartite**

**CCLGC**

La CCLGC peut consulter et exporter toutes les données statistiques liées aux prestations à tout moment et en toute transparence.

L'outil permet de s'assurer de la qualité de la prestation.

**Transarc**

Nuamouv est un outil permettant la récolte, le traitement et la visualisation des données, en temps réel et à postériori.

Notre service exploitation est ainsi en capacité d'adapter les prestations au plus proche de la réalité du terrain.

**Usagers**

L'application gratuite pour les usagers prend tout son sens dans un contexte urbain.

Les usagers ont la visibilité des lignes en temps réel et sont prévenus en cas de retard ou de perturbation sur la ligne.

**Notre engagement : mettre en place l'outil Nuamouv sur les services**

- Extraire les données à n'importe quel moment et sous le format souhaité
- Confier un accès à la plateforme à la CCLGC pour un suivi en toute transparence



**FONCTIONNALITES ADAPTEES AUX BESOINS EXPRIMES EN SEANCE EN OFFRE FINALE**

## ❖ Réponse 9 (24.01.2024) et Réponse 8 (offre finale)

9. Pouvez-vous détailler les hypothèses retenues pour la valorisation du matériel de billettique et justifier leur montant au regard du volume de recettes envisagé ?

Nous avons consulté plusieurs prestataires concernant l'outil billettique. Nous avons choisi l'équipement proposant les fonctionnalités les plus adaptées à la typologie du réseau. Outre la vente, l'édition et la validation des titres vendus, le système billettique NUAMOUV intègre par ailleurs une fonctionnalité d'information des usagers : alertes en cas de perturbation (cf. PIU), informations sur le réseau, etc.

### 8. Système billettique

Suite à nos échanges, nous avons revu les caractéristiques et fonctionnalités de l'outil billettique proposé pour vos services. Nous avons ainsi fait en sorte d'être au plus proche des nécessités du terrain et du profil des usagers.

Aussi, les coûts de mise à disposition de ce système ont également pu être optimisés et réduits. Nous avons également bien pris en compte dans notre offre finale le souhait de l'Autorité Organisatrice de pouvoir bénéficier d'un dispositif évolutif dans le temps. Ceci nécessite un socle et architecture de base qui sont le fondement de notre approche sur la billettique.

Le fichier financier ainsi que le projet de contrat corrigés se trouvent en PJ :

O3abf\_TRANSARC\_An4\_Compte Prev-Freq-Couts Unit\_BASE et OPT vf

O1\_2\_TRANSARC\_Projet de contrat DSP\_BASE et OPTION vf

## ❖ Réponse 10 (24.01.2024) et Réponse 9 (offre finale)

10. Pouvez-vous préciser à quels matériels correspondent les charges imputées sur le poste « autres matériels embarqués » et décomposer les montants imputés à ce titre ?

Par « autres matériels embarqués » nous entendons la mise à disposition des équipements suivants :

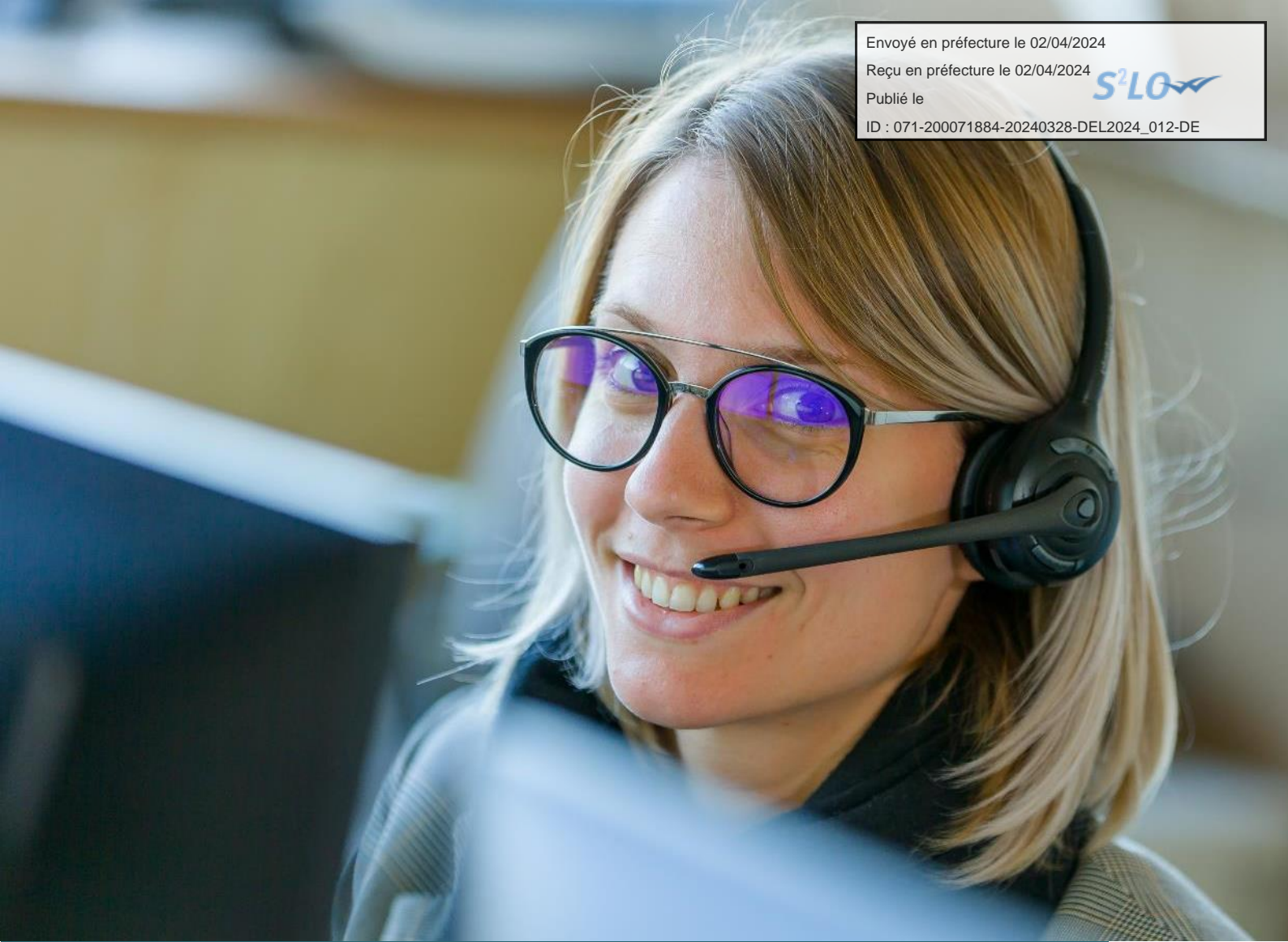
> KAIROS Géolocalisation : le système de géolocalisation du véhicule affecté à vos services

> L'équipement du véhicule avec les GIROUETTES électroniques et le SIV (écrans embarqués)

### 9. Vidéoprotection

Pour vos services, nous vous proposons la mise à disposition de notre système KAIROS VIDEOPROTECTION. Au titre d'un geste commercial, nous avons décidé de vous faire bénéficier de cette mise à disposition de manière gracieuse. La vidéoprotection ne représente donc pas de surcoût financier dans notre offre finale.





E.

---

**Nos capacités et notre organisation  
pour assurer la continuité de service  
en situations perturbées**

# 1. Gestion des aléas et continuité de service : nos services disponibles et réactifs 24h/24 et 365j/an

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



Une situation est considérée comme étant perturbée à partir du moment où les horaires du service ainsi que l'itinéraire initialement prévus ne peuvent plus être respectés.

Ces situations perturbées peuvent être de différentes natures :

- Retard de plus de 5 minutes
- Incident, panne, accident matériel, accident corporel
- Perturbations météorologiques (notamment hivernales)
- Mouvement social, grève
- Maladie, indisponibilité du conducteur



## ❖ Les femmes et les hommes au service de la continuité de service



Le service Exploitation gère en permanence la partie opérationnelle : le triptyque conducteurs / véhicules / missions. Les équipes sont coordonnées pour la mise en place des missions, selon un process bien défini :

- Assurer la planification
- Effectuer un suivi des prestations
- Gérer les incidents en cas de dysfonctionnement (conducteurs ou véhicules)
- Assurer la continuité de service et la remontée d'information en temps réel à la CCLGC

Un service disponible et réactif 24h/24 – 365 jours/an, qui prend le relai en dehors des heures de disponibilité du Service Exploitation ou de la Responsable de Secteur.

Les agents d'astreinte de Transarc sont organisés et formés afin de pouvoir faire face à toute situation ou aléa. Ils sont ainsi en mesure d'apporter des réponses adaptées face aux difficultés rencontrées.

Leurs missions sont les mêmes que celles du service exploitation à savoir :

- Identifier toutes les solutions possibles afin d'assurer une continuité et la qualité de service
- Remplacer un conducteur titulaire en cas d'absence inopinée
- Mettre en œuvre les véhicules de réserve lorsque nécessaire
- Faire le lien avec l'atelier lorsque nécessaire

Le personnel d'astreinte dispose, à cet effet, d'un PC portable connecté au planning pour pouvoir modifier des affectations.



100% des appels sont réceptionnés

La direction reste joignable 365j/an, 7j/7 et 24h/24.



En cas de problème majeur, la permanence prend contact directement avec le Directeur Opérationnel, Antoine FERRAND, ou à défaut, les Gérants Damien RAMEAU, Laurence DALLOZ et Arnaud MARTIN.

### L'atelier *(horaires ouverts)*

Les mécaniciens sont alertés par le service exploitation ou d'astreinte en cas de problème mécanique.

Si le cas le nécessite, un mécanicien peut se rendre sur place pour un dépannage d'urgence grâce aux véhicules atelier.



**100% de nos filiales sont équipés d'un véhicule-atelier mobile**



**Continuité des services en toute sécurité**

### L'astreinte atelier *(24h/24 et 7J/7)*

Un service d'astreinte 24h/24 et 7j/7 pour une intervention rapide et directe.

Pour une intervention la plus efficace possible, nous faisons intervenir le mécanicien le plus compétent. Ainsi, nous réduisons drastiquement les temps d'immobilisation des véhicules par une intervention rapide et efficace.

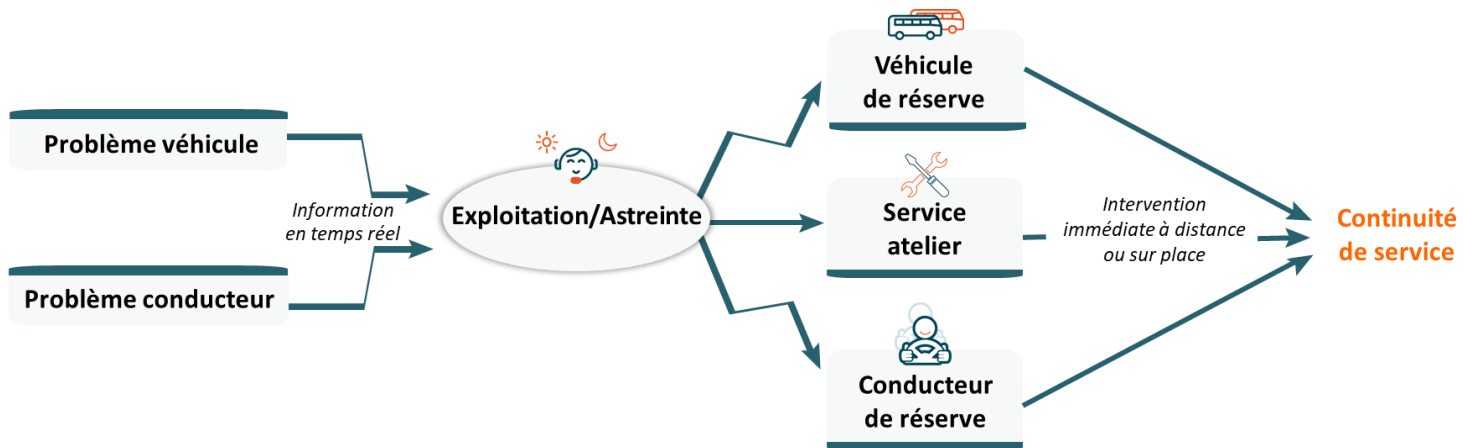


**90% des problèmes techniques sont résolus par le conseil de nos techniciens à distance.**

En effet, grâce à l'expertise et à l'expérience de nos techniciens, quasiment l'entièreté des problèmes sont résolus à distance.

Notre flotte récente nous permet également de disposer de véhicules en très bon état, entretenu de manière préventive, engendrant peu de dépannage consistant surtout en des réparations mineures.

### ❖ Procédure en cas d'indisponibilité véhicule ou conducteur



#### Nos véhicules de réserve à proximité pour un remplacement immédiat

Notre implantation géographique nous permet de couvrir un large périmètre de service, garantissant notre capacité à mettre en œuvre un véhicule de réserve dès que le besoin se présente. Pour ce marché, nous nous engageons à mettre à disposition 1 véhicule de réserve.



#### Notre service atelier intégré pour une intervention rapide

Pour les interventions mécaniques, nos véhicules-atelier sont équipés de tous les outils nécessaires pour le dépannage mécanique et pneumatique de nos véhicules. Le stock à bord permet de pallier à la plupart des problèmes techniques rencontrés.



#### Les conducteurs de réserve qualifiés

Le service d'exploitation ou d'astreinte peut mettre en place un conducteur de remplacement parmi les conducteurs « joker » pour garantir le maintien des services de transport. Ce sont des conducteurs formés aux transports de la CCLGC, pouvant assurer les missions en cas de besoin, « au pied levé ».



## 2. Procédure en cas de panne ou incident d'exploitation : la mise en place d'une solution

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

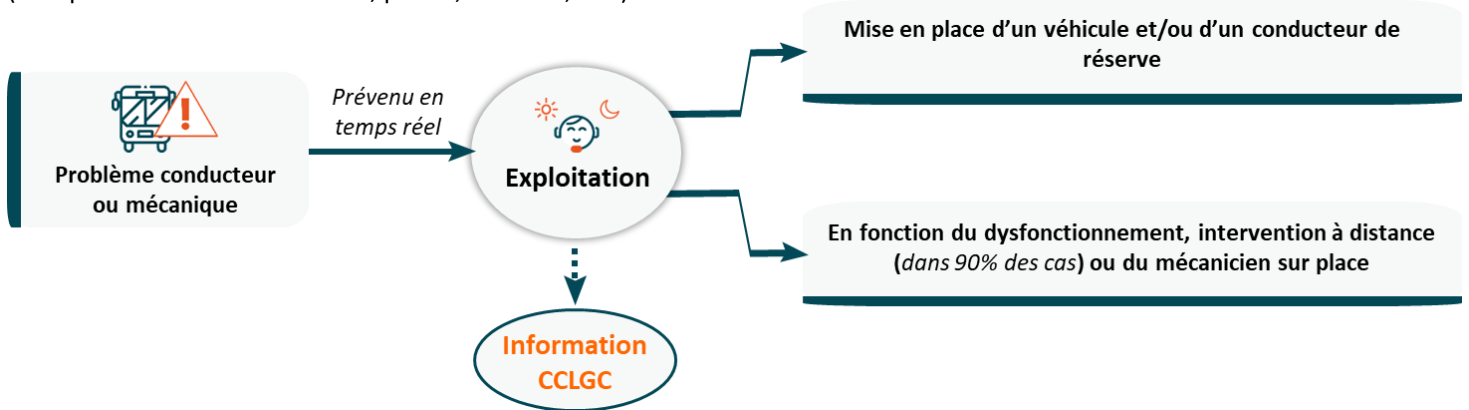
ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



### ❖ Le déploiement d'une solution de réserve pendant l'intervention sur le véhicule

#### 01 Survenance d'un incident

Réception de l'information en temps réel par le service exploitation ou le service d'astreinte dès survenance d'un événement (indisponibilité d'un conducteur, panne, accident, etc.).



#### 02 Intervention du mécanicien résident

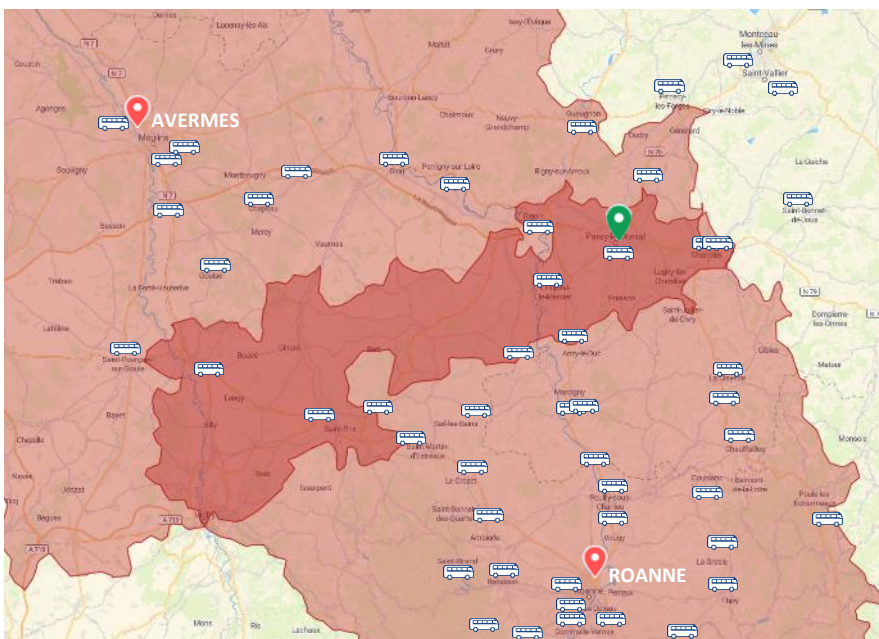
En cas de problème mécanique, Transarc fait intervenir son mécanicien le plus proche.

#### 03 Mise en place immédiate d'un véhicule de remplacement

Le service d'exploitation ou d'astreinte met en place un véhicule de remplacement depuis ses dépôts pour assurer la continuité de service. Transarc s'appuie à la fois sur ses moyens humains et matériels locaux (dépôts, ateliers, véhicule de réserve, etc.) et sur les forces du Groupe Transarc (mécaniciens itinérants, stocks, etc.).

L'ensemble de nos moyens nous permettent d'être réactifs pour la continuité de vos transports avec une capacité d'intervention rapide, depuis nos centres d'exploitation en moins d'1h de votre secteur géographique.

Ci-dessous, la carte isochrone (zone d'intervention) démontre notre capacité à intervenir :



	<b>Votre secteur</b>
	<b>2 dépôts Transarc</b>
	<b>2 ateliers à AVERMES et à ROANNE</b>
	<b>2 mécaniciens résidents à proximité, équipé d'un véhicule-atelier</b>
	<b>Zone d'intervention 1h depuis nos dépôts</b>
	<b>Secteurs où nous sommes présents</b>



### 3. Une communication réactive avec la CCLGC et les usagers en cas d'évènements perturbant le service

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



#### ❖ En cas d'intempéries

Un état exhaustif des services et des conditions d'exécution des trajets seront transmis à la CCLGC au minimum 24 heures à l'avance. La CCLGC sera ainsi avertie des solutions pouvant être mises en place pour assurer la continuité de service.

Une solution sera mise en place en accord avec la CCLGC. Elle sera accompagnée d'une phase d'information à destination des usagers, affichée au plus tard la veille de l'évènement avant midi.

#### Notre expérience du terrain

Les véhicules affectés au marché sont systématiquement équipés de pneus hiver pendant la période hivernale.



#### ❖ En cas de grève

##### Dialogue social



Depuis 1932, le groupe Transarc n'a connu aucun mouvement de grève. Nous attribuons cette absence de mouvements sociaux à l'importance que nous accordons aux conducteurs et à leur accompagnement au quotidien, mais aussi au dialogue social productif que nous entretenons avec le CSE.

Si toutefois une telle situation venait à se représenter, nous mettrions en application de la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité de service public dans les transports terrestres qui permet aux usagers la mise en œuvre de divers principes, tels que la liberté d'aller et venir.

#### ❖ Plan de Transport Adapté (PTA)

Nous nous engageons à réaliser l'intégralité des services, quel que soit le taux de salariés en grève.

Nous nous tenons bien entendu à disposition de la CCLGC afin de modifier et d'ajuster le PTA selon ses besoins.

#### ❖ Plan d'Information des Usagers (PIU)

En cas de perturbation du trafic, les usagers reçoivent une notification via l'application Nuamouv. Ils peuvent ainsi accéder directement aux informations sur le temps d'attente.



### ❖ Communication interne

- Communication instantanée entre nos services et les responsables via nos logiciels métier : Smartsheet, Gescar, Slack...
- Rapports de non-conformité via le logiciel Smartsheet. Ces rapports permettent un suivi quotidien de l'ensemble des événements survenus sur les circuits : incidents conducteurs, dégradations des véhicules et équipements, etc.
- Les conducteurs sont régulièrement en contact avec la direction pour faire un point sur leurs missions. En cas d'incident ou d'événement sur leurs circuits, un suivi assidu est mis en place par le responsable et une intervention du service contrôle qualité est planifiée sur le circuit.



#### Notre engagement : le flux et le traitement de l'information en temps réel

- Des logiciels métier et des moyens éprouvés pour la gestion de l'information
- Une communication permanente entre nos différents services et nos conducteurs

### ❖ Communication avec la CCLGC

- En cas d'aléa, communication en temps réel avec la CCLGC par téléphone et par mail.
- En cas d'affluence exceptionnelle (sureffectif), le service exploitation enverra une information pour la mise en place de moyens appropriés pour la prise en charge des clients.
- Transarc informera la CCLGC des dysfonctionnements constatés sur le terrain (conditions de circulation, déviation...) et proposera des optimisations pour améliorer la prestation de service.



#### Notre engagement : informer la CCLGC en temps réel

- En cas d'accident ou d'incident de tout type, Transarc mettra à disposition les informations suivantes en temps réel : Coordonnées de Transarc, N° de service concerné, nom du conducteur, date, heure et lieu de l'incident, modalités de continuité de service mises en place et mesures prises à la suite de l'incident
- Les informations seront communiquées par téléphone et confirmées par une trace écrite

### ❖ Communication avec les usagers

- Transarc met à disposition un numéro de téléphone (**03.84.86.07.77**) accessible du **lundi au vendredi de 8h00 à 19h00** aux usagers.
- Nos conducteurs sont en communication constante avec les usagers. Ils prennent la parole pour les accueillir, les informer de l'évolution des trajets et des incidents (et de leurs impacts sur la continuité de service).
- En cas de perturbation prévisible du trafic, Transarc mettra en place les différents points du Plan d'Information des Usagers. Un affichage aux arrêts et à l'intérieur des véhicules préviendra les usagers de la fréquence et des plages horaires qui seront assurées.
- Via l'outil billettique Nuamouv, Transarc met en place un système de notification à destination des usagers. En cas de perturbation du trafic ou d'un événement prévisible, les usagers seront informés des dispositions mises en place pour assurer la continuité de service.
- En cas d'interruption inopinée du service, le conducteur informe les usagers à bord du délai d'attente. Puis il les informera régulièrement de l'évolution de la situation jusqu'au rétablissement du service.

## ❖ Réponse 3

3. Comme demandé dans le règlement de la consultation, pouvez-vous fournir une première mouture du plan d'information des usagers (PIU) ?

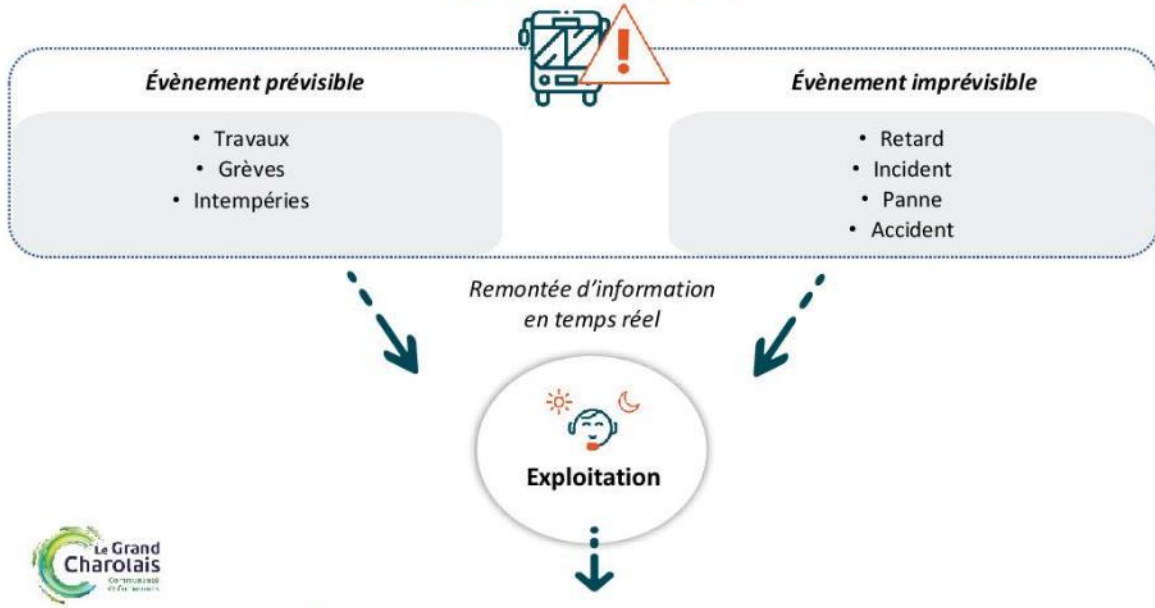
Vous trouverez dans le document joint, une représentation schématique du PIU que nous proposons, basé sur les éléments transmis dans notre mémoire technique.

## ❖ Plan d'Information des Usagers (PIU)

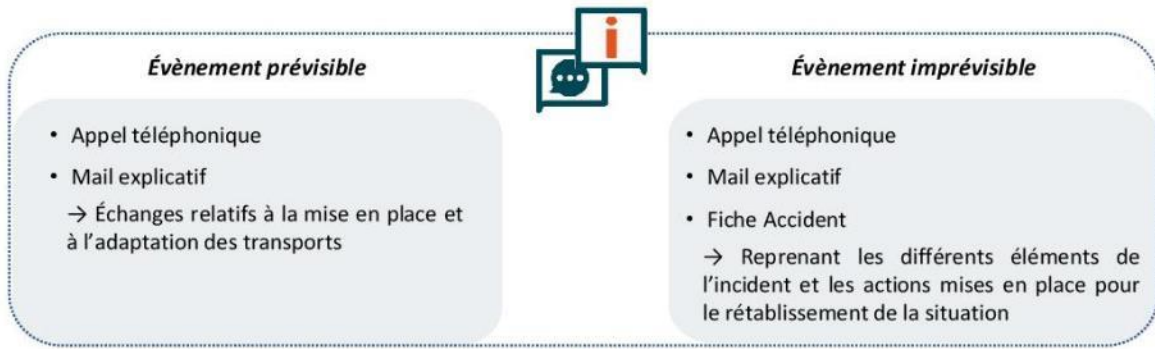
En cas de perturbation du trafic, les usagers reçoivent une notification via l'application Nuamouv. Ils peuvent ainsi accéder directement aux informations sur le temps d'attente.



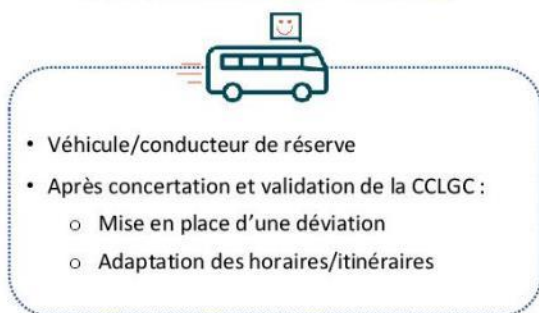
### PERTURBATION DU TRAFIC



### INFORMATION IMMÉDIATE DE LA CCLGC ET DE L'OFFICE DE TOURISME DE PARAY-LE-MONIAL



### MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION



### INFORMATION DES USAGERS







# F.

**Qualité de service : nos procédures de contrôle et notre logiciel pour la gestion des réclamations**

# 1. Vos interlocuteurs privilégiés : les garants d'un service de qualité

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## Vos interlocuteurs pour le suivi du marché



**Arnaud MARTIN**

Directeur Général

[amartin@transarc.fr](mailto:amartin@transarc.fr)



**Antoine FERRAND**

Directeur Opérationnel

[aferrand@transarc.fr](mailto:aferrand@transarc.fr)

Arnaud MARTIN et Antoine FERRAND assurent la coordination et la gestion de flux entre vos services et les nôtres, pour la bonne mise en place et exécution des missions de transport.

Ils resteront à votre écoute pendant la durée du marché pour faire un bilan de nos services et étudier ensemble les évolutions à venir. Ils disposent des informations terrain grâce à l'étroite collaboration avec notre Responsable de Secteur.

## Notre Responsable de Secteur : un élément clé de notre proximité terrain

Carine NAUDIN est un référent de confiance pour nos conducteurs. Elle s'assure de la bonne connaissance des itinéraires, des spécificités du marché et du véhicule de la part des conducteurs.

Elle est une interface précieuse entre nos conducteurs (le terrain) et tous nos services mobilisés pour les prestations.

Ainsi, elle permet de garantir la qualité des services pour la CCLGC.



**Carine NAUDIN**

Responsable de Secteur

Le Directeur Général, le Directeur Opérationnel et la Responsable de Secteur sont les garants de l'engagement de notre société concernant son rôle d'information et de conseil auprès de l'Autorité Organisatrice. Ils sont présents aux réunions organisées par la CCLGC, à chaque fois que nécessaire.



## Notre engagement : un délai de réponse réduit

- 2h pour une question simple
- 24h pour une question complexe



Ils coordonnent pour vous :



Service  
Exploitation



Bureau  
d'Études



Service  
Formation



Service  
Comptabilité



Service RH



Service  
conformité  
et qualité



Car Entretien  
(service  
maintenance)



Conducteurs

## 2. Nos process de centralisation des informations pour l'amélioration continue des transports

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



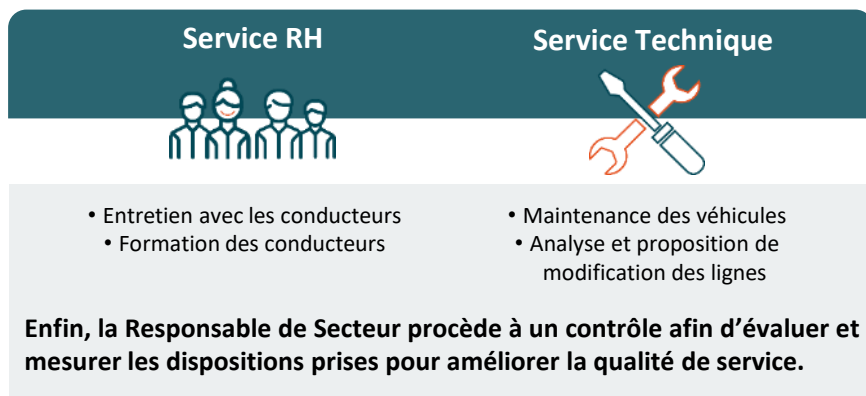
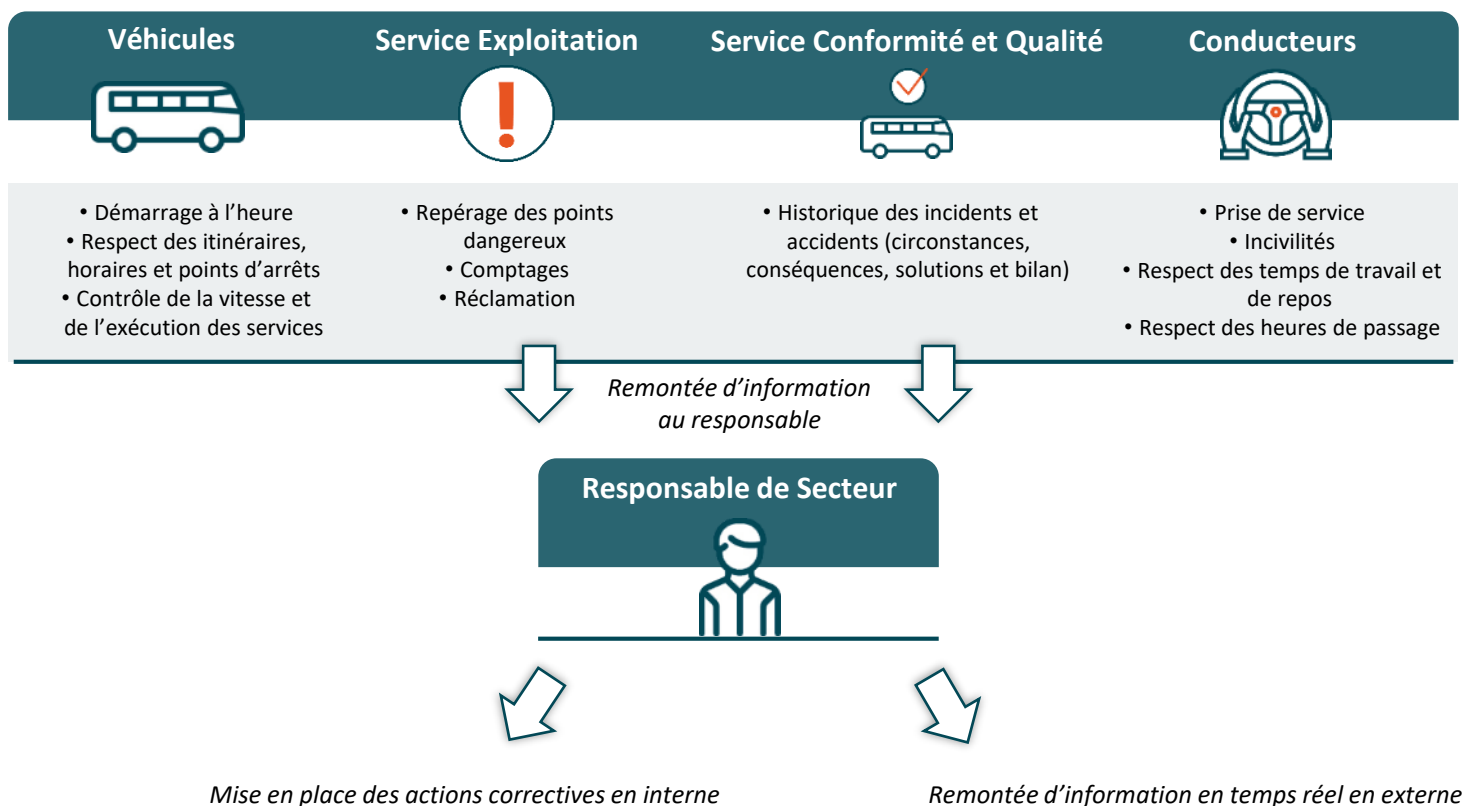
Au sein de Transarc, nous procédons au suivi interne de la qualité de l'exécution des services via nos différents logiciels métier. Le service exploitation met à jour ces fichiers de suivi à chaque nouvelle remontée terrain avec l'ensemble des informations transmises.

Nous compilons et mesurons différents types d'items tels que :

- Les incidents/accidents (circonstances, conséquences, solutions et bilan)
- La fréquentation
- Les incivilités
- La satisfaction client

Ce suivi permet à la direction d'évaluer et de faire un suivi quotidien de la qualité de service et du traitement des anomalies sur toute la durée du contrat.

Les informations remontent en interne au service concerné à travers nos différents logiciels métier (Gescar, Smartsheet, Kairos...) pour permettre la mise en place d'actions correctives et l'information de la CCLGC de manière immédiate. **Nous sommes responsables de l'exploitation de l'ensemble des données et retours marché.**



**Notre engagement : une analyse qualité permanente, tout au long du marché**

- Des informations accessibles à tout moment par la CCLGC en toute transparence.
- Traçabilité permanente de l'information.

# 3. Nos logiciels métier pour des informations disponibles en temps réel

Au-delà de nos infrastructures et de nos véhicules (décrits dans les parties dédiées de ce mémoire), le groupe Transarc investit dans l'innovation pour le développement de nombreux logiciels métier et applications, utiles à tous les niveaux de notre activité (planification, suivi de la bonne exécution, organisation, optimisation, etc.) et à l'ensemble de nos collaborateurs.

**Nos logiciels métiers permettent ainsi le suivi de la bonne exécution des transports, la proximité avec le terrain et le flux d'information en temps réel, en toutes circonstances et en toute transparence.**



**10**  
**Logiciels métier pour optimiser nos activités**  
*(5 Made in Transarc)*

## ❖ Les logiciels métier pour le suivi et l'amélioration de vos transports au quotidien

Logiciels	Avantages / Fonctionnalités	Utilisateurs
<b>Nuamouv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Géolocalisation en temps réel et à posteriori de tous nos véhicules</li> <li>• Vérification du respect des itinéraires et horaires</li> <li>• Notification « push » auprès des usagers</li> <li>• Suivi marché en temps réel (reporting)</li> </ul>	Usagers, Conducteurs, Direction, Exploitation, CCLGC
<b>Gescar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des transports</li> <li>• Respect de la réglementation, des itinéraires et des horaires</li> <li>• Réveil conducteur</li> <li>• Feuille de route conducteur</li> </ul>	Direction, Exploitation, Conducteurs
<b>Kairos Géolocalisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Géolocalisation en temps réel et à posteriori de tous nos véhicules</li> <li>• Vérification du respect des itinéraires et horaires</li> <li>• Contrôle des vitesses</li> </ul>	Direction, Exploitation
<b>Smartsheet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi marché en temps réel (reporting)</li> <li>• Evaluation de la qualité de service</li> <li>• Réclamations / objets trouvés</li> </ul>	Direction, Exploitation, Conducteurs, CCLGC
<b>Tableau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting CO<sub>2</sub> pour estimer le bilan carbone</li> </ul>	Direction
<b>Synchroteam</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des interventions</li> <li>• Suivi des interventions</li> </ul>	Mécaniciens
<b>Portail Collaborateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stockage des informations collaborateurs</li> <li>• Suivi des consommations de gasoil</li> <li>• Réalisation de comptages</li> </ul>	Tous nos salariés
<b>Slack</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messagerie instantanée entre conducteurs et responsables</li> </ul>	Direction, Conducteurs
<b>Jenji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des frais avancés</li> </ul>	Tous nos salariés
<b>Facteur K</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation des kilomètres à vide (haut-le-pied)</li> </ul>	Bureau d'Études & Méthodes
<b>Facteur C</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation des capacités des véhicules</li> </ul>	Bureau d'Études & Méthodes
<b>Illicode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des recettes commerciales (carte magnétique – La Poste)</li> </ul>	Conducteurs



✓ **Transparence**   ✓ **En temps réel**   ✓ **Qualité**   ✓ **Sécurité**   ✓ **Fiabilité**   ✓ **Confort**



# 4. Les moyens digitaux mis à disposition de nos conducteurs

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ 100% de nos conducteurs sont équipés d'un smartphone

Tous nos conducteurs sont joignables, par nos services, grâce au téléphone mis à leur disposition dans chaque véhicule de l'entreprise. Ils ont l'obligation de le tenir allumé et correctement chargé pendant leur service.

Grâce à leur smartphone, nos conducteurs ont accès à l'unique logiciel métier dont ils disposent et à l'ensemble des informations relatives à leurs missions.



**Chaque conducteur dispose d'un smartphone connecté et équipé d'un GPS**

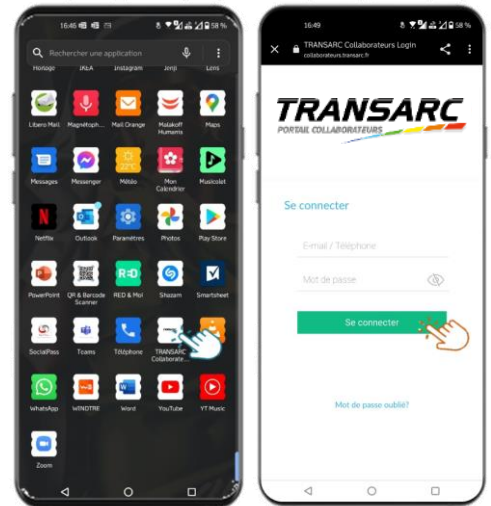
## ❖ Une application unique Made in Transarc pour nos conducteurs : le Portail Collaborateurs

L'application du Portail Collaborateurs a été entièrement développée par le groupe Transarc (disponible sur Android ou iOS).

**Son principe : centraliser tous les outils utiles au quotidien de nos conducteurs !**

### Chaque collaborateur peut ainsi :

- Gérer et modifier ses informations personnelles (adresse, numéro de téléphone, etc.)
- Saisir et mettre à jour des documents justificatifs et administratifs (permis de conduire, visite médicale, etc.)
- Envoyer le suivi de consommation à chaque ravitaillement de son véhicule
- Accéder à Gescar mobile
- Partager les données de comptages en temps réel
- Accéder à un espace de stockage documentaire (fiches de salaire, communications au personnel de la société, etc.)
- Disposer de tous les documents et contacts en relation avec leurs missions



### • **NOUVEAU** : la dématérialisation des papiers obligatoires à bord des véhicules :



#### Mobilité et communication simplifiée

- Accès aux documents obligatoires à tout moment, partout



#### Archivage facilité

- Suivi et traçabilité des véhicules et des affectations



#### Sécurisation maximale

- Accès aux informations contrôlé
- Conservation des documents physiques



#### Gain de temps

- Optimisation du temps consacré à la gestion de documents papiers

# 5. SMARTSHEET : notre logiciel pour le suivi de la qualité de vos transports et des réclamations

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ SMARTSHEET est un outil collaboratif instantané entre nos collaborateurs et nos clients

### « Agir rapidement et avec agilité »

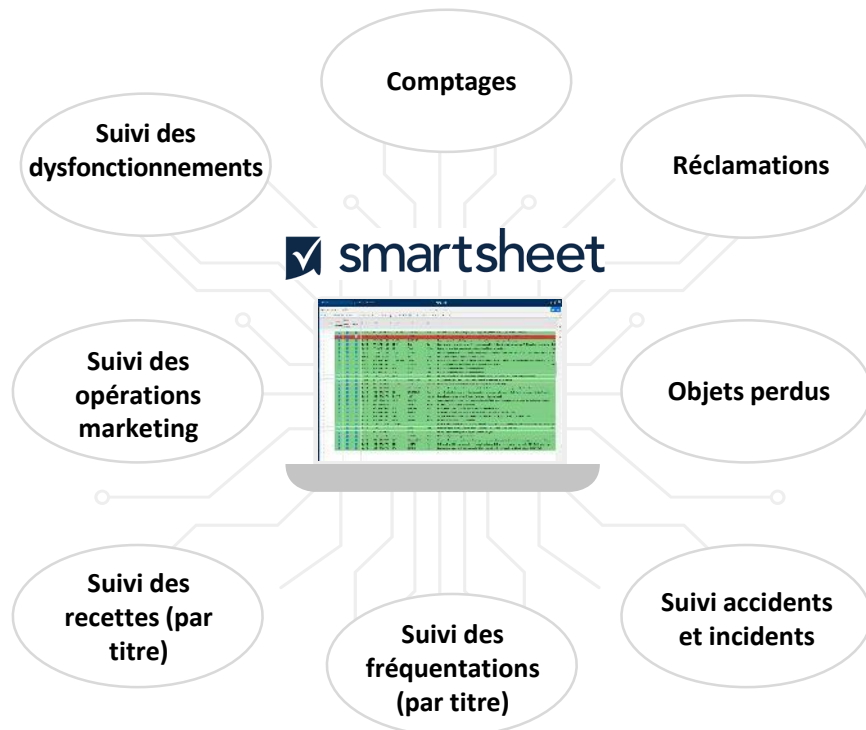
SMARTSHEET permet de coordonner les personnes, les processus et la technologie, afin de relier le travail effectué au sein de notre organisation à tous les services concernés et pouvoir assurer la conformité de nos prestations.

C'est un outil collaboratif pour les différents services d'Europ Voyages 03 où toutes les informations sont accessibles en temps réel, sur une plateforme centralisée dans le cloud.

Cet outil nous permet d'automatiser les flux de travail et concevoir des reporting complets pour chaque client.

**SMARTSHEET garantit la transparence concernant l'ensemble de nos activités grâce à un accès dédié et au partage avec nos clients.**

Suivi de l'ensemble des informations relatives à l'exécution du marché au quotidien :



✓ Reporting des incidents

✓ Évaluation de la qualité

## ❖ Notre organisation pour le suivi des objets trouvés et des réclamations

Via notre logiciel Smartsheet, les différents interlocuteurs de Transarc et les agents de la CCLGC peuvent échanger des informations sur les objets trouvés sur les différents circuits affectés à votre marché. La CCLGC disposera d'un accès pour consulter librement le listing des objets trouvés mis à jour par nos opérateurs.

Dès détection d'un objet oublié, le conducteur fait remonter l'information à son responsable de secteur qui va inscrire : le nom du conducteur titulaire, les informations liées au véhicule, la ligne concernée, le nom de l'objet trouvé et un commentaire fournissant un maximum de détails.

Ensuite, le conducteur titulaire conserve l'objet trouvé à bord du car pour faciliter la remise à un usager sur un prochain trajet. Si un passager contacte Transarc pour récupérer l'objet perdu, tout interlocuteur sera en capacité de lui fournir les informations nécessaires pour récupérer l'objet perdu.



Dans le cas d'une réclamation, la CCLGC, grâce à son accès au formulaire de suivi Smartsheet, pourra prendre connaissance des réclamations ou demandes d'évolution des services formulées par les usagers. Transarc et ses agents se tiendront à disposition de la CCLGC pour tout complément d'information nécessaires à la compréhension des demandes et à l'élaborations des réponses à y apporter.



Notre outil SLACK de messagerie permet également de faciliter la communication entre nos conducteurs en cas d'objet trouvé dans un véhicule : l'information circule immédiatement entre tous les conducteurs. Ils sont ainsi tous capables de renseigner l'usager qui a perdu un objet.



# 6. Notre Responsable de Secteur : le garant de transports conformes aux exigences de la CCLGC

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ Une mission clé et une figure de référence pour notre société, nos conducteurs, nos clients et les voyageurs

Carine NAUDIN, notre **Responsable de Secteur (71)**, est en charge du contrôle de la bonne exécution des services afin de garantir la qualité de nos transports.

Grâce à sa parfaite connaissance des services et à son expertise concrète du terrain (grâce à son expérience de conductrice), son analyse et son conseil sont précieux pour notre société (démarche d'amélioration continue), pour nos conducteurs affectés aux services mais aussi pour nos Autorités Organisatrices et nos usagers.



**Carine NAUDIN**  
Responsable de Secteur (71)

### Les objectifs du contrôle qualité :

#### 01 Signaler les non-conformités

Carine NAUDIN effectue des contrôles « terrain » pendant toute la durée des marchés afin de garantir la conformité des prestations.

A cette occasion, elle identifie les éventuelles non-conformités relatives au véhicule (équipements défectueux, dysfonctionnements...), aux points d'arrêt (absence de matérialisation, de signalisation, emplacements dangereux pour les usagers...), aux itinéraires (points où la circulation en car peut se révéler difficile voire dangereuse, manque de visibilité, etc.) ou lors des transports (contrôle des titres de transport, incivilités...).

**Un état des lieux des contrôles visant à l'information des différents interlocuteurs internes et externes est établi et transmis systématiquement.**

Le rapport de ces non-conformités est ensuite transmis aux services compétents internes (par exemple le service atelier pour ce qui concerne le véhicule) ou de la CCLGC (par exemple dans le cas de points d'arrêt dangereux ou d'incivilités) pour rétablir le bon fonctionnement des services.

#### 02 Être garant du respect et de la bonne application du règlement des transports

Elle s'assure que le règlement, la possession d'un titre de transport valide, une attitude respectueuse envers le personnel et les autres usagers, soient respectées et adoptées par tous.

Carine NAUDIN est également investie d'une fonction de sensibilisation des usagers, en termes de respect des consignes de sécurité et de vie à bord et autour des véhicules, voire même de médiatrice sociale, lorsque des situations conflictuelles sont présentes à bord.

**Dans le cadre de ses fonctions, elle peut intervenir en cas de non respect du règlement des transports.**

Elle est une figure rassurante et sécuritaire, en mesure d'imposer le respect des règles à bord, de gérer les situations difficiles ou irrégulières. Un gage de sécurité pour le conducteur et les usagers.

#### 03 Être une véritable coéquipière pour les conducteurs affectés aux circuits

La présence de Carine NAUDIN à bord donne l'opportunité à nos conducteurs d'échanger avec elle et d'éclaircir ainsi leurs éventuelles interrogations, mais aussi de lui signaler leurs difficultés. Ils trouvent dans la figure de notre Responsable de Secteur, une oreille attentive, de confiance et une conductrice expérimentée qui leur apporte les conseils nécessaires pour surmonter leurs éventuelles difficultés.

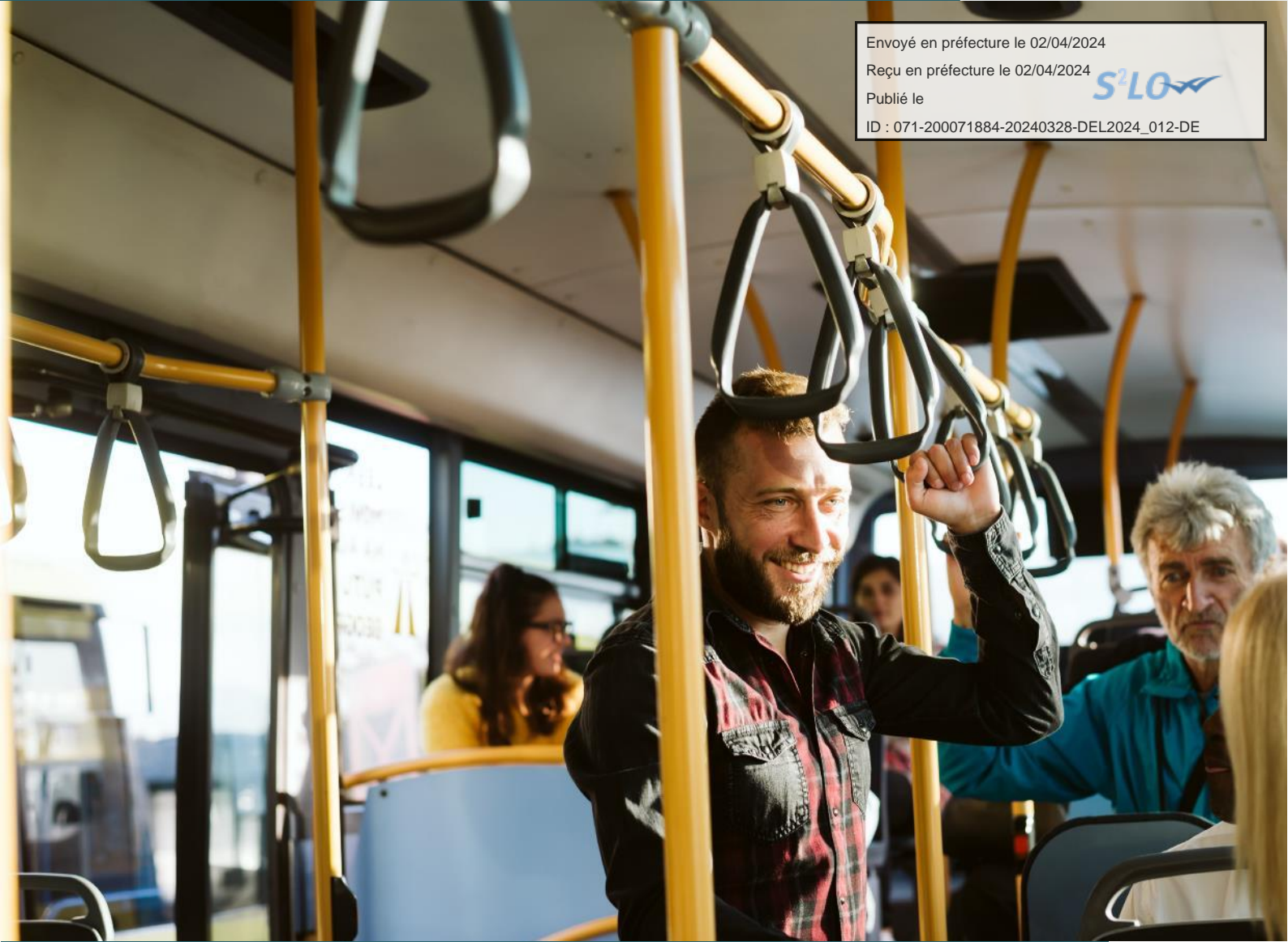
A contrario, la présence de Carine NAUDIN permet aussi de rappeler à l'ordre les conducteurs pour lesquels une faute aurait été signalée. Elle intervient sur le terrain pour comprendre et résoudre les problématiques dès qu'elles surviennent.

Enfin, la présence de Carine NAUDIN à bord renforce la relation avec les usagers, au-delà des interactions usagers-conducteurs liées au rôle d'accueil et de conseil de nos conducteurs. En effet, notre Responsable de Secteur dispose de tous les éléments nécessaires pour former ou mettre à jour nos conducteurs mais aussi afin d'informer et de conseiller les usagers, sur les questions relatives au transport, aux horaires, à la tarification, aux rythmes du trafic, aux destinations, aux justificatifs, etc.

**Notre engagement : une présence immédiate sur le terrain en cas de besoin**







# G.

**Plan d'actions marketing et commerciales :  
développer la fréquentation et connaître  
les attentes des usagers**

# 1. Notre service Marketing est à votre écoute pour la conception d'une nouvelle charte graphique

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



## ❖ Missions et Responsabilités du Service Marketing chez Transarc

Notre service Marketing a pour mission de concevoir et déployer le Plan d'actions marketing et commerciales élaboré pour le compte de la CCLGC. Notre Responsable Marketing, Camille COURLET de VREGILLE, bénéficie d'une expérience dans la mise en œuvre de telles actions, et plus particulièrement en région Bourgogne-Franche-Comté.



Camille COURLET de VREGILLE  
Responsable Marketing

En ce qui concerne les supports des transports, elle se tiendra disponible pour vous présenter une nouvelle charte en adéquation avec les directives de la CCLGC.

### Tarifs

01

#### Voyages

Ticket de montée : 1€

Carte PLM : 5€

Recharge 10 tickets : 8€

02

#### Abonnements

Mensuels : 40€  
Mensuel réduit\* : 25€

Trimestriel : 105€  
Trimestriel réduit\* : 75€

Semestriel : 180€  
Semestriel réduit\* : 150€

Scolaire annuel : 250€

Etablissement ALP\*\* annuel : 120€

\*familiales nombreuses - RSA - demandeurs d'emplois - étudiants  
\*\*ALP = aide à la personne

Gratuité pour les enfants, accompagnés, jusqu'à 5 ans inclus (accompagnant payant)

### Délivrance des titres

Ticket de montée : dans le PLM

Carte PLM : dans le PLM + point de vente

Carte PLM : Point de vente

### Point de vente

Office du tourisme  
25 avenue Jean-Paul II  
71600 Paray le Monial

Tel : 03.85.81.10.92

Du lundi au samedi :  
9h00 - 12h00 / 13h30 - 17h30



### HORAIRES - ARRETS

Valables au 06 novembre 2023

KEOLIS  
PAYS DU FOREZ



## Horaires

du lundi au samedi\*\*

à partir du 06 novembre 2023

### \*\*Horaires du samedi :

Courses de 09h00 à 12h42 et de 14h00 à 19h00  
\*course ou horaire ne fonctionnant pas le samedi

	7h02 *	8h02 *	9h00	10h00	11h00	12h00	13h00 **	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00
Collège Caselin			8h03	10h03	11h03	12h03	13h03	14h03	15h03	16h03	17h03	18h03
Arable France	7h05	8h05	9h05	10h05	11h05	12h05	13h05	14h05	15h05	16h05	17h05	18h05
Hector berlioz	7h08	8h08	9h08	10h08	11h08	12h08	13h08	14h08	15h08	16h08	17h08	18h08
St Germain	7h07	8h07	9h07	10h07	11h07	12h07	13h07	14h07	15h07	16h07	17h07	18h07
Solais	7h08	8h08	9h08	10h08	11h08	12h08	13h08	14h08	15h08	16h08	17h08	18h08
Solain / St Yan	7h09	8h09	9h09	10h09	11h09	12h09	13h09	14h09	15h09	16h09	17h09	18h09
Pierre's/Pereuil	7h10	8h10	9h10	10h10	11h10	12h10	13h10	14h10	15h10	16h10	17h10	18h10
Ecole Balleve	7h11	8h11	9h11	10h11	11h11	12h11	13h11	14h11	15h11	16h11	17h11	18h11
Paul Cambon	7h12	8h12	9h12	10h12	11h12	12h12	13h12	14h12	15h12	16h12	17h12	18h12
Le Colombier/Le Croix	7h13	8h13	9h13	10h13	11h13	12h13	13h13	14h13	15h13	16h13	17h13	18h13
Resistance Rte de Poisson	7h14	8h14	9h14	10h14	11h14	12h14	13h14	14h14	15h14	16h14	17h14	18h14
Comblette	7h10	8h10	9h10	10h10	11h10	12h10	13h10	14h10	15h10	16h10	17h10	18h10
Esque-Montes	7h17	8h17	9h17	10h17	11h17	12h17	13h17	14h17	15h17	16h17	17h17	18h17
Gare SNCF	7h21	8h21	9h21	10h21	11h21	12h21	13h21	14h21	15h21	16h21	17h21	18h21
Theatre	7h23	8h23	9h23	10h23	11h23	12h23	13h23	14h23	15h23	16h23	17h23	18h23
La Poste	7h25	8h25	9h25	10h25	11h25	12h25	13h25	14h25	15h25	16h25	17h25	18h25
Villeneuve	7h27	8h27	9h27	10h27	11h27	12h27	13h27	14h27	15h27	16h27	17h27	18h27
Pré des Angles	7h28	8h28	9h28	10h28	11h28	12h28	13h28	14h28	15h28	16h28	17h28	18h28
Rd Pt bourgogne	7h29	8h29	9h29	10h29	11h29	12h29	13h29	14h29	15h29	16h29	17h29	18h29
Stades	7h30	8h30	9h30	10h30	11h30	12h30	13h30	14h30	15h30	16h30	17h30	18h30
Cinéma Empire							13h33	14h33	15h33	16h33	17h33	18h33
Pole Sanitaire	7h32	8h32	9h32	10h32	11h32	12h32	13h32	14h32	15h32	16h32	17h32	18h32
Champ Rosau	7h35	8h35	9h35	10h35	11h35	12h35	13h35	14h35	15h35	16h35	17h35	18h35
Les Miquets	7h38	8h38	9h38	10h38	11h38	12h38	13h41	14h41	15h41	16h41	17h41	18h41
Grand-Ebruyère	7h40	8h40	9h40	10h40	11h40	12h40	13h43	14h43	15h43	16h43	17h43	18h43
Les Sables-Fut	7h42	8h42	9h42	10h42	11h42	12h42	13h46	14h46	15h46	16h46	17h46	18h46
Lyole - Aoter	7h45	8h45	9h45	10h45	11h45	12h45*	13h46	14h46	15h46	16h46	17h46	18h46
Pré des Crâches	7h46	8h46	9h46	10h46	11h46	12h46*	13h49	14h49	15h49	16h49	17h49	18h49
Ecole de Musique	7h47	8h47	9h47	10h47	11h47	12h47*	13h50	14h50	15h50	16h50	17h50	18h50
Résidence Notre Dame	7h49	8h49	9h49	10h49	11h49	12h49*	13h52	14h52	15h52	16h52	17h52	18h52
Cimetière	7h51	8h51	9h51	10h51	11h51	12h51*	13h53	14h53	15h53	16h53	17h53	18h53
Versailly	7h53	8h53	9h53	10h53	11h53	12h53*	13h55	14h55	15h55	16h55	17h55	18h55
Pastour	7h55	8h55	9h55	10h55	11h55	12h55*	13h57	14h57	15h57	16h57	17h57	18h57
Bibliothèque	7h57	8h57	9h57	10h57	11h57	12h57*	13h59	14h59	15h59	16h59	17h59	18h59
Collège Caselin	7h58	8h58	9h58	10h58	11h58	12h58*	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00

## 2. Notre proposition de plan de communication pour fidéliser et recruter les usagers

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024\_012-DE



### ❖ Notre plan d'actions marketing et commerciales pour 2024/2025

Nous avons élaboré des actions visant notamment à stimuler la fréquentation de vos transports et à augmenter la visibilité du réseau. Nous sommes convaincus que cette démarche contribuera non seulement à attirer davantage d'usagers vers vos transports, mais également à renforcer la confiance et la fidélité au service de la CCLGC.

Proposition d'action	Type d'action	Décembre 2023 / Janvier 2024	Juin 2024	Juillet 2024	Juin 2025
Création des cartes de transport conformes à la charte graphique de la CCLGC	Promotion	S51 à S04			
Promotion de la nouvelle identité graphique des cartes de transport	Promotion / Fidélisation		S25		
Création d'une affiche et distribution de fiches horaires à destination des principaux pôles de Paray-le-Monial	Promotion / Action de recrutement			S27	
Enquête de satisfaction à bord des cars (papier et en ligne)	Fidélisation				S23
Collaboration avec l'Office de Tourisme pour la promotion d'évènements	Fidélisation/ Promotion/ Action de recrutement	Toute l'année			

#### Préparation / mise en place des services

Mise en place des fiches horaires

Réunion d'information avec la CCLGC

Onboarding de nos conducteurs

#### Notre engagement : la création des supports proposés en concertation avec la CCLGC pour validation

- Nous proposerons un planning des actions commerciales envisagées chaque année.



## ❖ DÉCEMBRE 2023 / JANVIER 2024

### Création des cartes de transport

En prévision de la mise en place du service, nous vous faisons une proposition de cartes de transport, composées notamment du logo de la Communauté de Communes ainsi que celui de la Ville de Paray-le-Monial.

Exemple de carte de transport (support papier) pour les tickets 1 voyage :

<p><b>TICKET 1 VOYAGE</b> N° 0001</p> <p>Valable le : ..... / ..... / .....</p> <p>Origine : .....</p> <p>Destination : .....</p> <p>Prix : 1€ (Vendu à l'unité)</p>	<p><b>TICKET 1 VOYAGE</b> N° 0001</p> <p>Valable le : ..... / ..... / .....</p> <p>Origine : .....</p> <p>Destination : .....</p> <p>Prix : 1€ (Vendu à l'unité)</p> <p><small>Ce titre de transport est strictement personnel. Il doit être conservé et présenté à toute réquisition en cas de contrôle.</small></p>
--	---

Exemple d'abonnement mensuel (support papier) plein tarif à 40€ :

<p><b>ABONNEMENT MENSUEL</b> N° 0001</p> <p>Valable du : ..... / ..... / ..... Au : ..... / ..... / ..... Prix : 40€</p> <p>NOM Prénom : .....</p> <p>Origine : .....</p> <p>Destination : .....</p>	<p><b>ABONNEMENT MENSUEL PLEIN TARIF</b> N° 0001</p> <p>Valable du : ..... / ..... / ..... au ..... / ..... / .....</p> <p>NOM Prénom : .....</p> <p>Date de naissance : ..... / ..... / .....</p> <p>Origine : ..... Destination : .....</p> <p>Prix : 40€</p> <p><small>Ce titre de transport est strictement personnel. Il doit être conservé et présenté à toute réquisition en cas de contrôle.</small></p>
--	--

Nous pourrions également proposer un format « carte magnétique » pour les abonnements.

Exemple de carte de transport (carte magnétique) :

<p><b>ABONNEMENT ANNUEL DE TRANSPORT</b></p>	<p><b>Aline DUPONT</b></p> <p><b>ABONNEMENT ANNUEL</b> Valable du XX/XX/20XX au XX/XX/20XX Uniquement valable sur le réseau de PLM.</p> <p><small>Cette carte est strictement personnelle. Merci de valider votre titre dans les cars à chaque montée. En cas de perte, de vol ou de dégradation de la carte, veuillez vous renseigner auprès de la Communauté de Communes Le Grand Charolais au 09.71.16.95.95.</small></p>
--	--

**Notre proposition pour la charte graphique** : afin de reconnaître facilement les différents types d'abonnement, nous pourrions appliquer un code couleur à chaque titre.

## ❖ JUIN 2024

### Proposition de promotion de la nouvelle identité graphique des cartes de transport

Nous proposons de faire la promotion de cette nouvelle charte auprès des acteurs locaux, notamment à travers les différents supports utilisés par la CCLGC.



## ❖ JUILLET 2024

### Création d'une affiche et distribution de fiches horaires à destination des principaux pôles de Paray-le-Monial

Pour accompagner la mise en place des transports, nous envisageons une démarche proactive en nous déplaçant dans les principaux centres d'activité de la Commune. Nous souhaitons poser des affiches et distribuer des fiches horaires du service, directement aux endroits stratégiques, que les résidents et les travailleurs fréquentent régulièrement.

Cette initiative vise à assurer une visibilité maximale et à informer de manière efficace la communauté locale sur les options de transport disponibles, tout en simplifiant l'accès à des informations précises sur les horaires du service.



## ❖ JUIN 2025

### Enquête de satisfaction à bord des cars pour évaluer nos prestations

L'enquête de satisfaction a différents objectifs :

- Connaître les attentes des usagers
- Analyser nos performances (confort, qualité, ponctualité...)
- S'assurer de la pertinence du service (horaires, points d'arrêt...)

L'ensemble des retours obtenus contribuera ainsi à ajuster le service de transport urbain en fonction des besoins réels des usagers pour en instaurer un intérêt durable et par conséquent, développer la fréquentation du service.



## ❖ JANVIER 2025

### Collaboration avec l'Office de Tourisme pour la promotion d'évènements

Nous proposons de relayer les communications à bord des véhicules en lien avec les évènements locaux auxquels le service de transport permet d'accéder.

Nous pouvons ainsi faire la promotion du service ainsi que de la vie locale (don du sang, vœux de la municipalité, ateliers famille, spectacles...).



### Publicité sur les véhicules

Le partenariat avec le magasin LECLERC de Paray-le-Monial sera conservé pour l'affichage fixe à l'arrière et sur le côté du véhicule.

**E. Leclerc** 



## ❖ Réponse 2

2. Pouvez-vous fournir une décomposition valorisée du budget de promotion et de communication prévu ?

Voici la décomposition valorisée du budget de promotion et de communication prévu :

Proposition d'action	Type d'action	COUT		
		Conception graphique et technique	Impression	Mise en place / Diffusion
Création des cartes de transport conformes à la charte graphique de la CCLGC	Promotion	210,00 €	-	-
Conception, production et diffusion des supports matériels et immatériels d'information (fiches horaires, plan de ligne, affiches poteau, thermomètre de la ligne, tarifs en vigueur...)	Promotion / Action de recrutement	1 950,00 €	633,00 €	105,00 €
Promotion de la nouvelle identité graphique des cartes de transport (affiche d'information)	Promotion / Fidélisation	210,00 €	35,00 €	57,00 €
Création d'une affiche et distribution de fiches horaires à destination des principaux pôles de Paray-le-Monial	Promotion / Action de recrutement	210,00 €	215,00 €	340,00 €
Enquête de satisfaction à bord des cars • Version papier (cartes au format cartes de visite + affiches dans le véhicule) • Version en ligne (Questionnaire Smartsheet)	Fidélisation	675,00 €	110,00 €	30,00 €
Collaboration avec l'Office de Tourisme pour la promotion d'événements (à raison de 2 à 3 campagnes annuelles)	Fidélisation/ Promotion/ Action de recrutement	1 050,00 €	80,00 €	45,00 €
Affichage fixe à l'arrière et sur le côté du véhicule (4 par an)	Promotion	-	320,00 €	60,00 €
				<b>6 335,00 €</b>

## ❖ Offre finale

Le budget valorisé pour la promotion et la valorisation a été adapté au besoin exprimé en séance, année par année, sur la durée du marché.