



RAPPORT ANNUEL 2021

SOMMAIRE

1 - LA DÉLÉGATION DU SERVICE PUBLIC	3
.....	
2 - ORGANISATION GÉNÉRALE	4
.....	
3 - L'OFFRE DE SERVICE ET SON ÉVOLUTION	13
.....	
4 - LA QUALITÉ DE SERVICE	28
.....	
5 - LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021	30
.....	
6 - LA FONCTION MARKETING ET COMMERCIALE	55
.....	
7 - LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE	66
.....	
8 - LE CONTROLE FRAUDE	67
.....	
9 - SÉCURISATION DU RÉSEAU	68
.....	
10 - LA GESTION DU PARC DE VÉHICULES	70
.....	
11 - ETAT DES RÉPARATIONS DU PARC DE VÉHICULES	72
.....	
12 - DONNÉES SOCIALES	74
.....	
13 - DONNÉES FINANCIÈRES ET RATIOS	80

1 | DÉLÉGATION DU SERVICE PUBLIC

A compter du 1er janvier 2016, à l'issue d'un appel d'offres, la CAPI a choisi de confier la gestion de son réseau de transport urbain de voyageurs au groupe KEOLIS pour une durée de 6 années. La société Keolis Porte de l'Isère, filiale dédiée, a été créée pour assurer la gestion du réseau de transport sur la durée de la convention 2016-2021.

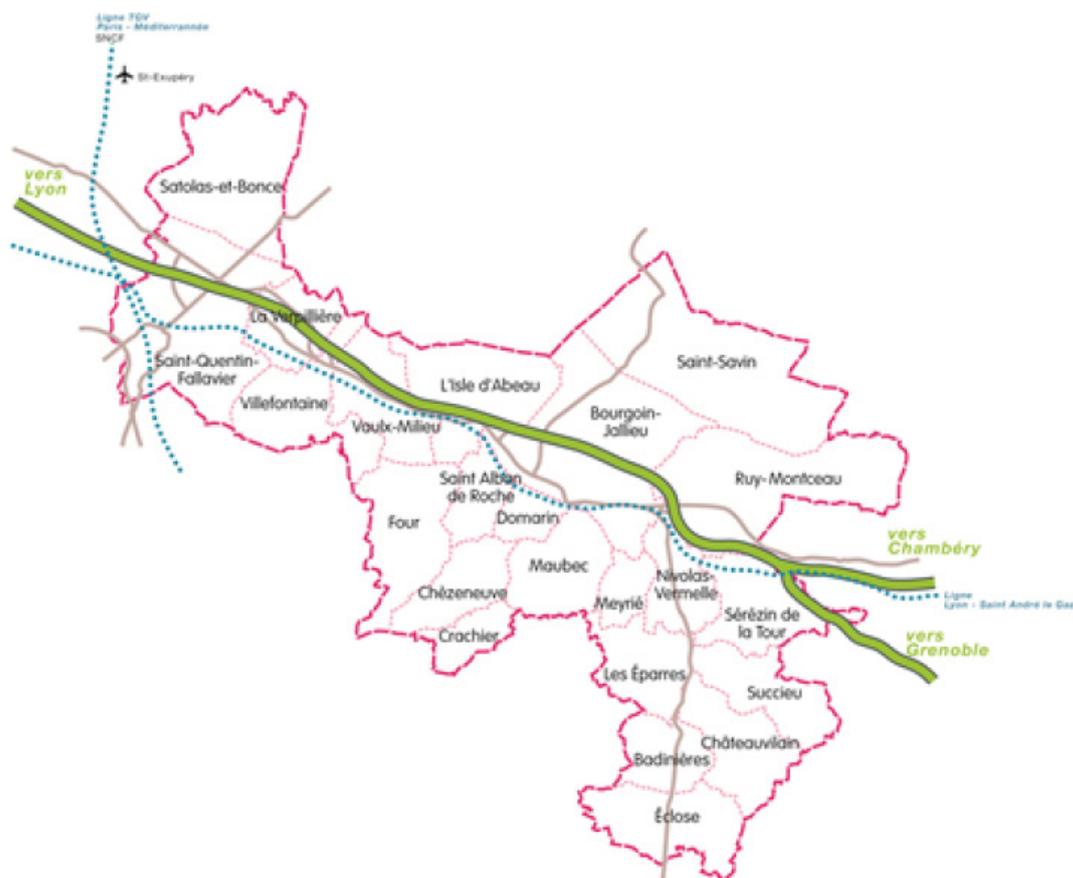
Avec cette nouvelle DSP, la CAPI a souhaité élargir l'éventail de solutions de mobilité au service des habitants du territoire, en leur proposant un ensemble de solutions homogènes afin de rendre le quotidien plus simple dans le cadre d'un service public maîtrisé financièrement.

2 | ORGANISATION GÉNÉRALE

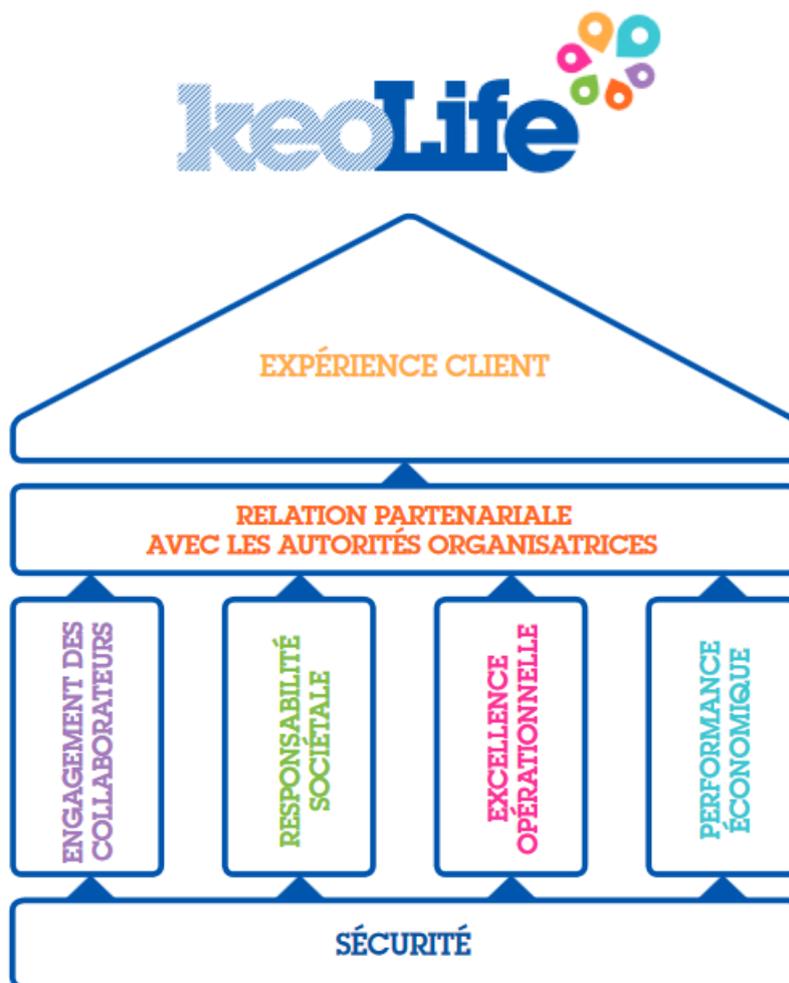
2.1 L'autorité organisatrice

La CAPI (Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère) est chargée de définir l'offre de mobilité sur le périmètre des 22 communes composant l'agglomération: Bourgoin-Jallieu, Châteauvilain, Chézeneuve, Crachier, Domarin, Ecluse-Badinières, Four, La Verpillière, Les Eparres, l'Isle d'Abeau, Maubec, Meyrié, Nivolas Vermelle, Ruy-Montceau, Saint Alban de Roche, Saint Quentin Fallavier, Saint-Savin, Satolas et Bonce, Sérézin de la Tour, Succieu, Vaulx-Milieu, Villefontaine.

Ce territoire représente un bassin de vie de près de 108 700 habitants.



Keolis Porte de l'Isère est une SAS au capital de 300 000 euros détenu à 100% par le groupe Keolis dont l'activité est dédiée à l'exploitation et la gestion du réseau de transport urbain de voyageurs sur le périmètre de la CAPI. Keolis Porte de l'Isère, partenaire de la collectivité au service de la mobilité, s'engage dans une démarche globale dans le cadre du projet d'entreprise du groupe : KeoLife qui s'appuie sur 7 axes prioritaires dont l'objectif final est la satisfaction des clients transportés.



Afin de répondre aux attentes de la CAPI, Keolis Porte de l'Isère s'engage au quotidien sur :

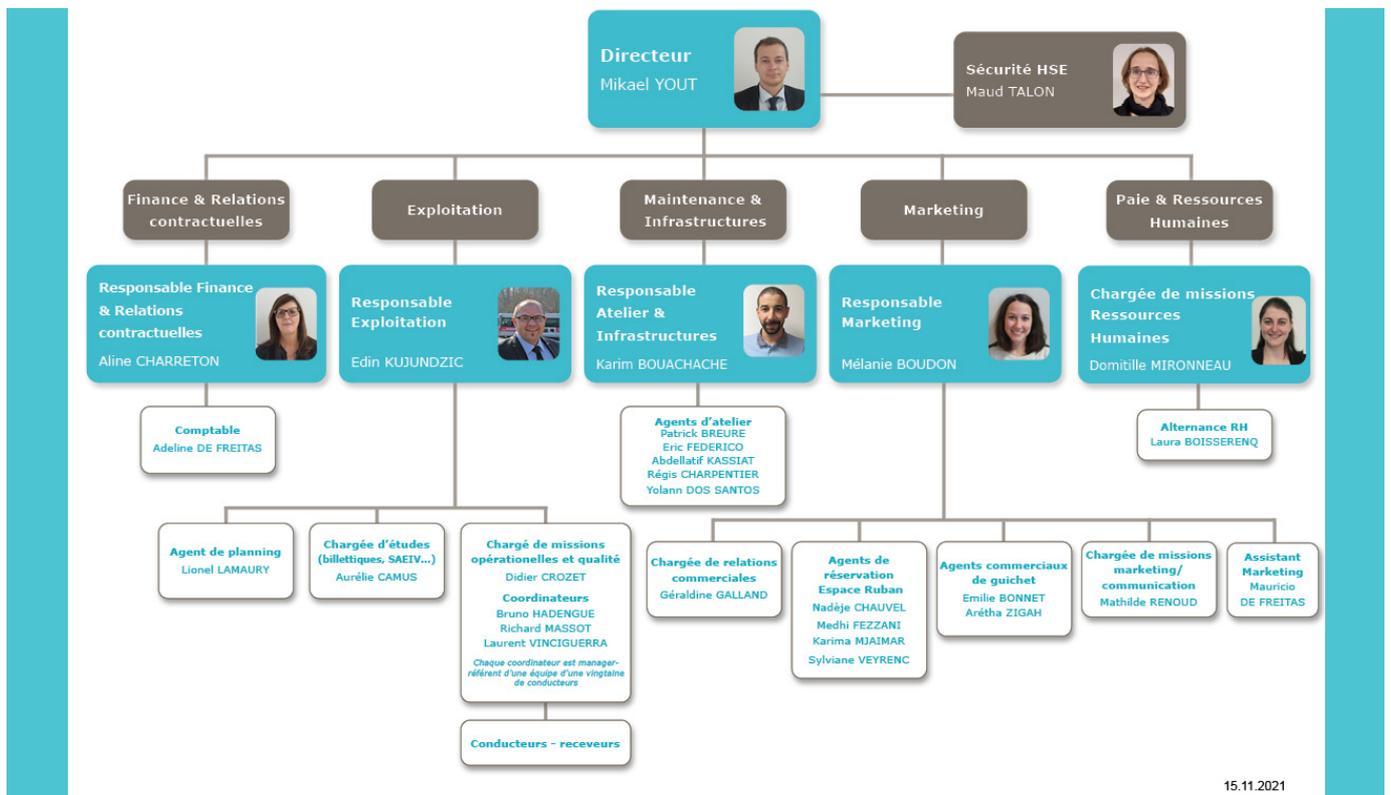
- Une relation partenariale de qualité qui s'appuiera sur une équipe au savoir-faire reconnu et sur une transparence totale dans la remontée d'information à la CAPI;
- Le développement d'un bouquet de services couvrant toutes les composantes de la mobilité au sein du territoire;
- L'amélioration des performances du réseau et notamment la progression du taux de couverture des dépenses par les recettes.

2.2.1 Organisation de la filiale Keolis Porte de l'Isère

L'organisation de la filiale repose sur 5 pôles :



Avec l'assistance d'une chargée de missions Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement



15.11.2021

La filiale bénéficie également d'une assistance technique continue de la région dans toutes les filières métiers de l'activité et des systèmes d'information, et d'un siège national en appui fonctionnel dans des domaines plus spécifiques (juridique, achats, nouvelles technologies, systèmes complexes...).

L'activité du réseau Ruban est organisée depuis différents sites pour répondre au mieux aux besoins des voyageurs.

2 dépôts

Le dépôt principal, siège de la société est situé avenue du Lemand à Villefontaine. Il est composé de bureaux, de la centrale de réservation dédiée au Flexibus et Mobibus, d'un parking, d'un atelier de maintenance bus, d'une station de carburant et de lavage et d'un automate.

Le dépôt secondaire situé dans l'enceinte des Cars Annequin-Faure est situé à Bourgoin-Jallieu. Il comprend un parking, une station de carburant et de lavage, des bureaux et des locaux sociaux pour les conducteurs.

3 agences commerciales



Une agence commerciale à Villefontaine qui au-delà de répondre aux interrogations et d'accompagner chaque voyageur dans ses déplacements permet également de vendre des abonnements mensuels, annuels ainsi que des tickets unités. Il est également possible de créer une carte OÙRA ou de faire un duplicata en cas de perte. Cette démarche prend seulement quelques minutes ce qui permet au voyageur de repartir directement avec son titre valide. De plus, les abonnements Combinés et T-libr sont disponibles à la vente dans nos agences.

Une agence commerciale à Bourgoin-Jallieu située Place Charlie Chaplin, remplit les mêmes fonctions que l'agence de Villefontaine.



La troisième agence commerciale Ruban se trouve dans l'enceinte de l'Espace Coeur de l'Isle à l'Isle d'Abeau. Elle est amenée à déménager en 2022.

Nous avons maintenu en 2021 l'organisation avec notre présence le matin en agence commerciale de l'Isle d'Abeau en complément du mercredi toute la journée. Cette mesure prise à l'initiative dans le cadre du plan d'action lié à la gestion de la crise sanitaire permet d'offrir aux clients un point de vente supplémentaire sans coût pour la Collectivité grâce à la mutualisation des moyens mis à disposition : le même agent intervient à l'agence de L'Isle d'Abeau le matin puis à l'agence de Villefontaine l'après-midi.

6 dépositaires



Les bureaux de tabac et les épiceries répartis sur les communes de Bourgoin-Jallieu, L'Isle d'Abeau, Nivolas-Vermelle, Saint-Savin et Villefontaine assurent la vente des forfaits 10 voyages et des abonnements mensuels et annuels Jeune et Adulte ainsi que les tickets unités et carnets de 10 trajets sur les cartes et billets sans contact.

2 bornes automatiques

Nous possédons actuellement deux bornes automatiques : l'une dans l'enceinte de l'agence commerciale de Villefontaine et la seconde à l'arrêt Pont Saint Michel, arrêt central à Bourgoin-Jallieu. Elles permettent à la clientèle de recharger sur la carte OÙRA les carnets de 10 voyages et les abonnements mensuels et annuels Jeune et Adulte. De plus, ces bornes sont très utiles lors des rentrées scolaires pour permettre de réduire le temps d'attente au guichet.



Investissement de la CAPI

Durant l'année, la CAPI a investi dans l'achat de :

● Matériel de transport :

2 bus standard neufs Iveco - Urbanway
1 vélo cargo électrique

● Maintenance des bâtiments :

Remplacement de 2 portes de l'atelier du dépôt de Villefontaine
Installation d'un abri vélos sur le dépôt de Villefontaine
Réalisation de travaux de sécurisation avec la suppression de la bordure vers la station de lavage

● Matériel technique :

Installation d'une borne de recharge électrique pour les bus sur le dépôt de Villefontaine

● Matériel informatique :

Remplacement de la baie de brassage à l'agence commerciale de Villefontaine

Accessibilité des arrêts

Chaque année, la CAPI investit dans la mise en accessibilité des arrêts du réseau pour les rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite :

● A Saint Quentin Fallavier

Arrêt Les Muguets (au printemps)

● Villefontaine

Arrêts Rond Pont de Muissiat (au printemps), Centre Tennistique (fin juin), Vellein (fin juillet)

● L'Isle d'Abeau

Arrêt Coteaux de Chasse (Toussaint)

● Vaulx Milieu

Arrêt Poste (2ème quinzaine d'août)

● Bourgoin-Jallieu

Arrêt Folatière (2ème quinzaine de juin)



Investissement du délégataire

En 2021, le délégataire a investi dans :

- **Le renouvellement de postes informatiques**

Pour des raisons de sécurisation des données, l'hébergeur du logiciel MOBITER a été changé. Il est désormais hébergé chez un prestataire informatique, Sopra.

Avenant 7 - Cet avenant intègre :● **La prolongation du contrat de DSP :**

Compte tenu des circonstances exceptionnelles liées à la crise sanitaire du Covid-19, le lancement de la procédure de mise en concurrence n'a pu être réalisé dans les conditions prévues initialement, la CAPI a décidé de prolonger la Délégation du Service Public (DSP) qui aurait dû s'achever le 31 décembre 2021.

Les parties ont convenu de prolonger la Convention d'une durée de 8 mois, l'avenant 7 a pour objet la prise en compte de ce prolongement jusqu'au 31 août 2022 dans les conditions prévues par l'article R.3135-7 du Code de la commande publique.

● **Modifications réalisées en 2021 :**

- Acquisition d'un vélo cargo électrique,
- Renouvellement de 15 vélos à assistance électrique (VAE),
- Suppression de la course 803 le matin exploitée par FAURE,
- Intégration de la suppression du titre CAPI PASS.

Impact financier de l'avenant 7 de ces différents points sur la Contribution Financière Forfaitaire (CFF)

	2021	2022
CFF AVENANT 6	9 211 099	-
Impact avenant 7	- 6 798	6 031 022
CFF AVENANT 7	9 204 301	6 031 022

3 | L'OFFRE DE SERVICE ET SON ÉVOLUTION

3.1 Le réseau Ruban

Le réseau Ruban est un bouquet de services comprenant des bus circulant sur l'aire urbaine et périurbaine de la CAPI, des cars desservant les établissements scolaires mais également un service de location de vélos à assistance électrique.

3.1.1 L'organisation

Le réseau urbain mis en oeuvre par Keolis Porte de l'Isère est organisé en lignes et services exploités en propre ou via de la sous-traitance.

Lignes régulières urbaines

Il existe 7 lignes régulières urbaines exploitées en propre qui fonctionnent toute l'année du lundi au samedi :



1 ligne régulière urbaine exploitée en propre qui fonctionne du lundi au vendredi toute l'année :



Lignes périurbaines

4 de nos lignes périurbaines sont exploitées en propre :

20 Eclose-Badinières
Bourgoin-Jallieu

22 Ruy-Montceau
Bourgoin-Jallieu

21 Sérezin de la Tour
Bourgoin-Jallieu

23 Saint-Savin
Bourgoin-Jallieu

3 autres lignes sont exploitées en sous-traitance :

24 Crachier
Bourgoin-Jallieu

25 Four
Bourgoin-Jallieu

26 Satolas et Bonce
Bourgoin-Jallieu

Lignes Flexibus

Les lignes Flexibus 30 et 31 sont à destination des salariés. Elles desservent les zones d'activité économique, principalement le Parc d'Activités de Chesnes à Saint-Quentin-Fallavier. Ces lignes exploitées en propre fonctionnent en partie sur réservation auprès de la centrale de réservation ou sur le site internet Ruban.



Vélos à assistance électrique

Depuis 2018, le réseau Ruban propose un service de location de vélos à assistance électrique. Fort de son succès, le service s'est développé progressivement passant d'une flotte de 25 vélos en 2018 à 100 en 2021.

En 2021, nous avons constaté une forte demande de location qui est allée dans le même sens qu'en 2020.

Au 31 décembre, notre flotte était de 100 vélos, dont environ 92% était disponible à la location sur les agences commerciales de BJ et VF.

Au cours de l'année 2021, 111 contrats de location de vélos à assistance électrique ont été réalisés.

Année de livraison	Nbre de vélos livrés	Nbre de vélos proposés à la location
2018	25	25
2019	25	50
2020	50	100

En 2021, nous attendions 15 nouveaux vélos à assistance électrique pour remplacer une partie de la flotte de vélo datant de 2018. Cependant, le fabricant n'a pas pu nous livrer à cause des difficultés d'approvisionnement en matière première induites par la crise sanitaire. La livraison sera reportée sur l'année prochaine.

Le fort intérêt pour le service vélo constaté chaque année, se confirme en 2021. Le fonctionnement du service continue de suivre un cycle saisonnier, marqué par une augmentation des demandes de location à compter du mois d'avril et ce jusqu'au mois de septembre. En dehors de ces mois, le nombre d'actes de location diminue. Au 31 décembre :

- 51 vélos étaient loués
- 111 actes de location réalisés sur l'année

Tout au long de l'année, plusieurs actions de promotion du service sont mises en place pour encourager le développement de la pratique du vélo sur le territoire (participation à la fête du vélo, journée spéciale vélo en partenariat avec la sécurité routière, action de promotion visant à stimuler les locations en période hivernale..).

Le détail de ces actions est à retrouver dans les faits marquants de l'année détaillés dans les parties mai et juin de ce rapport.

16 OCTOBRE • GRATUIT

TOUS À VÉLO !

INFORMATIONS SÉCURITÉ ROUTIÈRE
REMISE EN SELLE & RÉPARATION
& ESCAPE GAME !



CAPI
Communauté d'Agglomération
Porte de l'Isère

RUBAN

VILLEFONTAINE
de 9h à 12h

BOURGOIN-JALLIEU
de 14h à 17h

Devant vos agences
commerciales Ruban

Avec la participation
des associations Osez l'Vélo
et Vélo Villefontaine

Inscriptions

escapegameruban@gmail.com

Un événement "Tous à vélo" a été mis en place afin de mettre à l'honneur les vélos Ruban. Nous avons fait le choix de réaliser cette opération au mois d'octobre afin de promouvoir le service lors d'une période moins propice pour les locations. L'objectif est de montrer tous les avantages d'utiliser un vélo à assistance électrique et également d'associer les associations locales dédiées au vélo. C'est pourquoi Osez le Vélo de Bourgoin-Jallieu et Vélo Villefontaine était présent pour proposer des activités complémentaires : remise en selle et réparation.

L'année 2021 a été marquée par l'arrivée d'un vélo cargo venant renforcer la flotte de vélos à assistance électrique proposée par la Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère. Le lancement de ce tout nouveau service proposé aux habitants du territoire a été accompagné d'un important dispositif de communication reposant sur :

- Un appel à candidature pour la mise en place d'une expérimentation d'un mois auprès des habitants du territoire,
- l'organisation d'un évènement festif pour le lancement de l'expérimentation et la clôture de celle-ci en présence des élus du territoire,
- une campagne de communication spécifique informant le grand public du lancement de ce nouveau service.

Le détail de ces actions est à retrouver dans les faits marquants de l'année détaillés dans les parties mai et juin de ce rapport.

Tout au long de l'année, plusieurs actions de promotion de la pratique du vélo ont été mises en place que ce soit en terme de communication ou d'actions commerciales.

Afin d'inciter et de stimuler les locations en période hivernale, nous avons reconduit notre offre commerciale au mois de décembre, période de Noël et de surprise, qui consiste à réduire de 50% le prix de la location de l'abonnement mensuel.



8 089

Personnes touchées

300

Interactions

↑ +22.8x plus élevé
Score de diffusion

Booster la publication

10

3 commentaires 22 partages



Transport à la demande



Le service de transport à la demande appelé Mobibus est réservé uniquement aux personnes à mobilité réduite.

Il est exploité en propre.

En 2021, nous avons mis en place certains points issus de la loi LOM (Loi d'Orientation des Mobilités), notamment l'article 19, abordant les aspects relatifs au transport PMR.

Cette loi a pour objet de rendre l'accès aux services TPMPR plus simple, moins contraignant pour les clients en situation de handicap et titulaires d'une carte CMI (avec un taux de handicap supérieur ou égal à 80%). A cet égard, deux actions ont été menées : suppression de la transmission des données médicales à la Maison Départementale de l'Autisme et suppression de la notion de périmètre géographique.

Lignes régulières à vocation scolaires



Ces lignes exploitées en propre fonctionnent uniquement en période scolaire :

Allende

Aubry

Cassin Delorme

Sainte Marie

Veil Rostand

Mozas

Pré Bénit
Victor Hugo

Ecole Pré Bénit

Hawking 6

Lignes périurbaines scolaires sous-traitées

BJA01	Ruy-Montceau Lycée Aubry	BJA02	Ruy-Montceau Collège Pré Bénit	PSAVA	Demptézieu Chapèze
PCRAA	RPI Chèzeneuve Crachier	1140	Bourgoin-Jallieu Lycée St Marc	Allende	Collège Allende Bourgoin-Jallieu
NIV01	Les Eparres Nivolas Vermelle Collège Pré Bénit	Satolas et Bonce	Circuit primaire	DEL01	La Verpillière Lycée Delorme
VER04	Satolas et Bonce Ste Marie Collège Anne Frank	Hawking 1	Chèzeneuve Maubec Hawking	Hawking 2	Meyrié - Maubec Bourgoin-Jallieu Hawking
Hawking 3	Crachier Bourgoin-Jallieu Hawking	Hawking 4	Four - St Alban de Roche - Bourgoin-Jallieu Hawking	Hawking 5	Domarin Bourgoin-Jallieu Hawking
1021	St Savin Bourgoin-Jallieu	1131	Chateaufvilain/ Eclose-Badinières Collège Pré Bénit	1141	Bourgoin-Jallieu Barbusse Lycée St Marc
1390	St Quentin Fallavier Bourgoin-Jallieu	2091	Bourgoin-Jallieu Barbusse Lycée Aubry		

3.2

Répartition de l'offre kilométrique par ligne

	2020	2021	2021/2020
Ligne ou service	Totaux	Totaux	Variation
Ligne A	312 623	365 229	16,8%
Ligne B	106 922	113 541	6%
Ligne C	157 821	174 394	11%
Ligne D	165 243	176 768	7%
Ligne E	180 659	192 517	7%
Ligne F	114 623	129 814	13%
Ligne H	58 767	66 223	13%
Ligne M	203 996	204 754	0%
Sous total urbain	1 300 654	1 423 240	9,4%
Ecole Pré Bénit	3 791	6 142	62%
Pré Bénit-Victor Hugo	31 503	39 408	25%
Allende	7 636	9 160	20%
Aubry	6 760	8 734	29%
Cassin Delorme	12 655	15 323	21%
Champoulant 6	3 412	2 367	-31%
Externat Ste-Marie - Vinci	7 879	10 095	28,1%
Veil Rostand	4 360	6 740	55%
Mozas	8 053	9 717	21%
Sous total urbain à vocation scolaire	86 050	107 687	25,1%
Ligne 20	17 640	20 209	15%
Ligne 20 sur Résa	6 780	8 428	24%
Ligne 21	13 348	15 271	14%
Ligne 21 sur Résa	9 474	9 178	-3%
Ligne 22	32 749	37 629	15%
Ligne 23	37 819	43 408	15%
Ligne 24	1 768	3 291	86%
Ligne 25	352	384	9%
Ligne 26	2 311	5 119	122%
Sous total péri urbain	122 241	142 917	16,9%

Hawking 1	8 224	10 164	24%
Hawking 2	6 809	8 415	24%
Hawking 3	8 411	10 395	24%
Hawking 4	4 486	5 544	24%
Hawking 5	3 898	4 803	23%
Ligne BJA 01	24 087	30 103	25%
Ligne BJA 02	20 360	24 899	22%
Ligne VER 04	33 348	41 807	25%
Ligne NIV 01	13 025	15 698	21%
Ligne PCRAA	4 787	7 398	55%
Ligne PEPAA	5 585	4 305	-23%
Ligne PSAVA	4 451	5 263	18%
Ligne Barbusse St Marc	9 832	11 207	14%
Ligne Primaire Satolas	8 684	13 614	57%
Ligne DEL matin	3 603	4 510	25%
Ligne ALLENDE soir	1 176	1 376	17%
Ligne 1021	35 637	42 000	18%
Ligne 1131	43 174	46 396	7%
Ligne 1141	39 744	50 595	27%
Ligne 1390	55 230	68 375	24%
Ligne 2091	11 496	14 382	25%
Ligne DEL 01 doublage matin	4 902	6 369	30%
Ligne 1141 doublage mercredi	-	229	#DIV/0!
Sous total scolaire	350 947	427 847	21,9%
Flexibus 30	286 693	327 380	14,2%
Flexibus 31	73 829	77 953	6%
Mobibus	55 003	72 002	31%
Sous total Flexibus	415 525	477 335	14,9%
Km Totaux	2 275 417	2 579 026	13%
Dont services en propres	1 920 039	2 142 384	12%
Dont services sous traités	355 378	436 641	23%

2 579 026 Km réalisés en 2021 (+13% rapport à 2020)
Dont 2 142 384 Km réalisés en propre (+ 12% par rapport à 2020)
Dont 436 641 Km sous- traités (+ 23 % par rapport à 2020)

Vitesse commerciale				
	2 021	moyenne des lignes urbaines et périurbaines : 24,6 Km/ H		
	2 020	moyenne des lignes urbaines et périurbaines : 24,8 Km/ H		

3.3

Détail des recettes par titres

RECETTES TITRES	TVA	Tarifs HT	Cumul 2020		Cumul 2021		2021/2020
			Quantité	Montant	Quantité	Montant	VAR
Titres à oblitérer							
Ticket unité	10%	1,09	192 744	210 266	265 544	289 684	
Total tickets unité				210 266		289 684	37,8%
Pass 10 tickets tarif normal	10%	9,09	4 625	42 045	5 553	50 482	
Total tickets carnet				42 045		50 482	20,1%
Titres à vue							
Abt mensuel adulte	10%	25,45	5 707	145 269	6 811	173 371	18,1%
Abt mensuel adulte TR grève	10%	19,09	81	1 546	0	0	
Abt mensuel adulte SERUS	10%	5,45	0	0	0	0	
Abt mensuel jeune	10%	8,18	15 911	130 181	19 268	157 647	18,2%
Abt mensuel jeune TR grève	10%	6,09	525	3 198	0	0	
Abt mensuel jeune SERUS	10%	2,05	4	8	18	37	
Abt annuel adulte	10%	21,21	269	5 706	359	7 615	
Abt annuel adulte TR grève	10%	19,55	8	156	0	0	
Abt annuel jeune	10%	6,82	50 381	343 507	50 222	342 423	-0,8%
Abt annuel jeune TR grève	10%	6,21	293	1 819	0	0	
Abt annuel jeune SERUS	10%	1,70	175	298	235	401	
T-LIBR TER+RUBAN adulte	10%	15,27	105	1 604	200	3 055	16,0%
T-LIBR TER+RUBAN jeune	10%	7,27	98	713	141	1 025	-15,4%
T-LIBR TER+RUBAN+TCL adulte	10%	0,55	6 664	3 635	5 181	2 826	-20,9%
T-LIBR TER+RUBAN+TCL jeune	10%	0,55	3 274	1 786	2 449	1 336	-9,1%
T-LIBR TER+RUBAN TP OURA	10%	15,27	2	31	10	153	763,3%
T-LIBR TER+RUBAN R+ OURA	10%	7,27	3	22	25	182	724,1%
T-LIB TER+TCL+ RUBAN R - OURA	10%	0,55	4	2	250	136	1041,7%
T-LIB TER+TCL+ RUBAN TP - OURA	10%	0,55	32	17	43	23	740,6%
T-LIBR TER+TCL+RUBAN TP - TCL	10%	0,55	0	0	118	64	8,0%
T-LIBR TER+TCL+RUBAN R - TCL	10%	0,55	0	0	108	59	8,0%
Total titres à vue payants			83 536	639 498	85 438	690 353	8,0%
Titres sociaux							
Sésame adulte	10%	13,64	1 578	21 518	1 595	21 750	1,1%
Sésame junior	10%	13,64	566	7 718	560	7 636	-1,1%
Total titres sociaux			2 144	29 236	2 155	29 386	0,5%
Abt annuel jeune indem.COVID			0	-857	0	0	
Abt annuel jeune indem.grève COVID			0	-178	0	0	
Abt annuel adulte indem COVID			0	-42	0	0	
Total indemnisation grève				-1 078		0	
TOTAL HT				919 968		1 059 905	15,2%

RECETTES DIVERSES DU TRAFIC	TVA	Tarifs HT	Cumul 2020		Cumul 2021		VAR
			Quantité	Montant	Quantité	Montant	
Recettes PV infractions	0%			28 939		37 965	31,2%
Carte Mobi'bus	20%	12,50	66	825	51	638	-23%
Support de carte	20%	4,17	2 038	8 492	2 151	8 963	6%
Duplicata de carte	20%	6,67	1 428	9 520	1 802	12 013	26%
Etui de carte	20%	0,42	494	206	584	243	18%
Renouvellement de carte support	20%	2,50	479	1 198	659	1 648	38%
TOTAL HT				49 179		61 469	25,0%
RECETTES LOCATION VELOS	TVA	Tarifs HT	Cumul 2020		Cumul 2021		VAR
FRAIS DOSSIERS VELOS	20%	12,50	4	50	0	0	-100%
PENALITES	20%	4,17	0	0	2	8	#DIV/0!
MENSUEL NA	20%	29,17	25	729	12	350	-52%
TRIMESTRIEL NA	20%	58,33	44	2 567	40	2 333	-9%
SEMESTRIEL NA	20%	108,33	18	1 950	18	1 950	0%
ANNUEL NA	20%	187,50	33	6 188	35	6 563	6%
MENSUEL ABONNE RUBAN	20%	20,83	1	21	0	0	-100%
TRIMESTRIEL ABONNE RUBAN	20%	41,67	4	167	1	42	-75%
SEMESTRIEL ABONNE RUBAN	20%	79,17	2	158	0	0	-100%
ANNUEL ABONNE RUBAN	20%	133,33	4	533	3	400	-25%
TOTAL HT				12 363		11 646	-5,8%
TOTAL RECETTES HT				981 510		1 133 021	15,4%

Recettes titres 2021 :

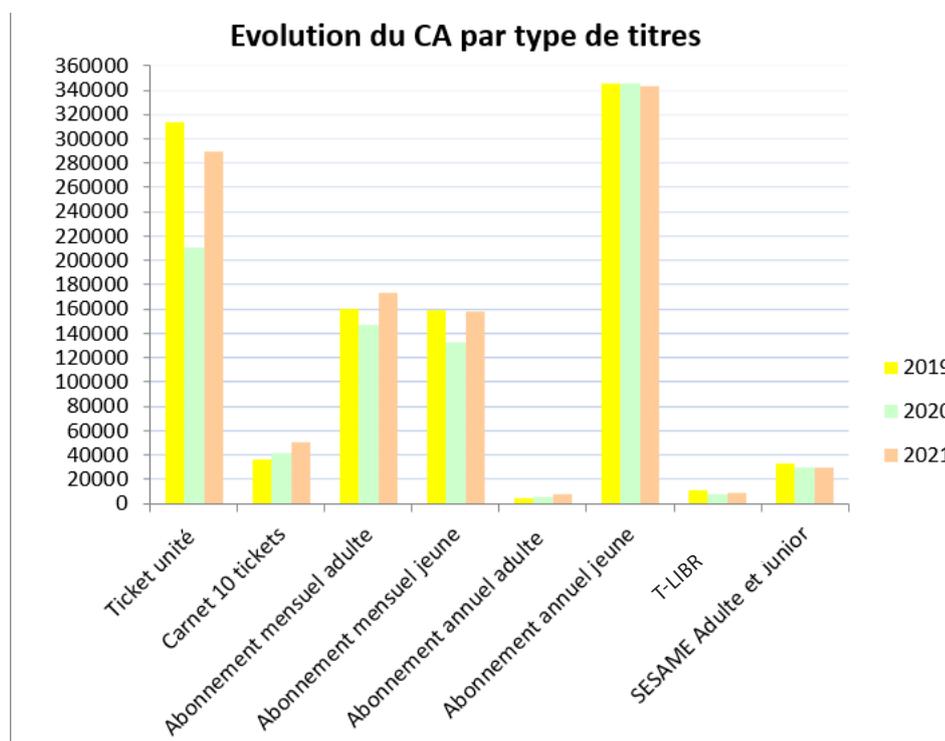
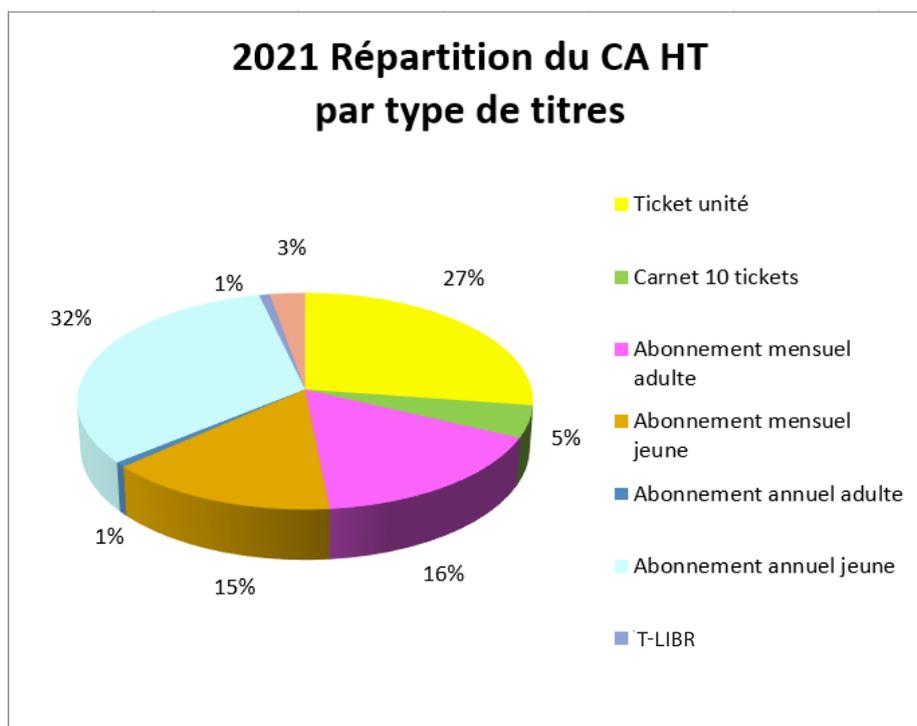
1 059 905€ HT soit + 15,2 % par rapport à 2020

Après une année 2020 chaotique en raison de la crise sanitaire, les résultats 2021 sont très encourageants.

Les titres occasionnels (TU + 10) progressent fortement, synonyme de la bonne reprise du réseau.

Les ventes d'abonnements reprennent progressivement pour atteindre le niveau de 2019 en fin d'année.

3.4 Répartition du chiffre d'affaires par type de titres



3.5

Fréquentation : validations par ligne

Lignes	2020		2021		2021/2020
	Validations	%	Validations	%	Evolution
Ligne A	288 104	18,5%	336 512	17,4%	17%
Ligne B	86 818	5,6%	111 621	5,8%	29%
Ligne C	213 510	13,7%	277 755	14,4%	30%
Ligne D	121 983	7,9%	153 966	8,0%	26%
Ligne E	128 002	8,2%	160 343	8,3%	25%
Ligne F	87 781	5,7%	108 531	5,6%	24%
Ligne H	18 484	1,2%	22 404	1,2%	21%
Ligne M	120 878	7,8%	141 536	7,3%	17%
Sous-total urbain	1 065 560	69%	1 312 668	68%	23%
Ecole Pré Bénit	4 977	0,3%	6 320	0,3%	27%
Pré Bénit-Victor Hugo	17 926	1,2%	21 860	1,1%	22%
Allende	15 738	1,0%	21 956	1,1%	40%
Aubry	8 552	0,6%	9 406	0,5%	10%
Cassin Delorme	8 043	0,5%	8 577	0,4%	7%
Externat Ste-Marie - Vinci	6 882	0,4%	8 199	0,4%	19%
Veil Rostand	10 324	0,7%	12 897	0,7%	25%
Mozas	4 718	0,3%	6 269	0,3%	33%
Champoulant 6	5 461	0,4%	5 482	0,3%	0%
Sous-total urbain à voc scol	82 621	5%	100 966	5%	22%
Hawking 1	8 486	0,5%	13 263	0,7%	56%
Hawking 2	8 051	0,5%	11 865	0,6%	47%
Hawking 3	8 013	0,5%	10 936	0,6%	36%
Hawking 4	5 486	0,4%	7 318	0,4%	33%
Hawking 5	8 511	0,5%	12 413	0,6%	46%
Ligne BJA 01	20 732	1,3%	28 040	1,5%	35%
Ligne BJA 02	23 058	1,5%	31 149	1,6%	35%
Ligne NIV 01	5 299	0,3%	5 254	0,3%	-1%
Ligne VER04	9 820	0,6%	15 201	0,8%	55%
Ligne PCRAA	2 251	0,1%	3 997	0,2%	78%
Ligne PEPAA	1 560	0,1%	1 261	0,1%	-19%
Ligne PSAVA	2 046	0,1%	3 569	0,2%	74%
Ligne Barbusse St Marc 1141	15 000	1,0%	19 088	1,0%	27%
Ligne Primaire Satolas	3 627	0,2%	7 000	0,4%	93%
Allende sous traitée	1 806	0,1%	2 488	0,1%	38%
DEL 01	5 920	0,4%	5 504	0,3%	-7%
1021	18 517	1,2%	22 594	1,2%	22%
1131	31 405	2,0%	37 654	1,9%	20%
1141	32 762	2,1%	42 546	2,2%	30%
1390	27 542	1,8%	31 838	1,6%	16%
2091	9 954	0,6%	10 010	0,5%	1%
Sous-total scolaire	249 846	16%	322 988	17%	29%
Flexibus 30	114 722	7,4%	142 816	7,4%	24%
Flexibus 31	15 665	1,0%	19 324	1,0%	23%
Mobi'bus	2 926	0,2%	4 343	0,2%	48%
Sous-total TAD	133 313	9%	166 483	9%	25%
Sous-total lignes régulières	1 420 229	91%	1 765 752	91%	24%
Total général	1 553 542	100%	1 932 235	100%	24,4%
Evolution 2021/2020			24,4%		

1 932 235 voyages en 2021 (+24,4% par rapport à 2020)

La fréquentation sur les services Flexibus et Mobibus continue d'augmenter fortement traduisant la bonne dynamique de ces services (+25%).

Ces données sont issues de l'outil billettique.

3.6 Fréquentation détail des voyages par type de titres

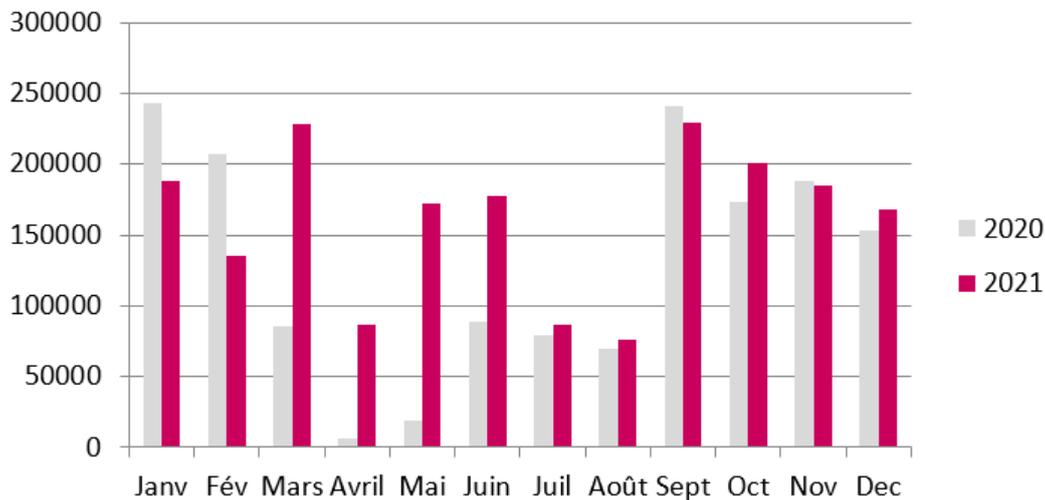
N° PROD	Libellé produit	2020	2021	2021/2020	2021/2020
		Validations	Validations	%	Variation
1 020	TICKET UNITAIRE	186 472	256 278	37,4%	69 806
2 020	BSC TU RUBAN	1 415	380	-73,1%	-1 035
1 016	APP RUBAN TIXI PASS	1 073	2 928	172,9%	1 855
23	OURA TU RUBAN	609	718	17,9%	109
22	TU Grt	249	529	112,4%	280
70	RUBAN C10 Voyages	29 589	31 510	6,5%	1 921
2 000	BSC RUBAN C10 Voyages	5 369	7 336	36,6%	1 967
80	RUBAN Abo Adulte Mensuel	190 837	229 039	20,0%	38 202
90	RUBAN Abo Jeune Mensuel	252 456	306 372	21,4%	53 916
160	Abo Jeune Salarie Mensuel	23	314	1265,2%	291
82	RUBAN Abo Adulte Annuel	4 069	5 048	24,1%	979
170	Abo Personnel KPI Mensuel	70	234	234,3%	164
171	Abo Personnel KPI Annuel	242	499	106,2%	257
141	Abo Personnel CAPI Annuel	22	2	-90,9%	-20
92	RUBAN Abo Jeune Annuel	464 658	575 381	23,8%	110 723
161	Abo Jeune Salarie Annuel	1 768	2 240	26,7%	472
1	Sésame Junior Mensuel	0	35	#DIV/0!	35
2	Sésame Junior Annuel	47 128	58 992	25,2%	11 864
201	Sésame Mens avec ACQ	69 406	86 120	24,1%	16 714
202	Sésame TRI avec ACQ	54 971	69 384	26,2%	14 413
203	Sésame Ann avec ACQ	88 656	107 710	21,5%	19 054
190	Titre SAV Adulte	548	666	21,5%	118
191	Titre SAV Jeune	2 064	3 622	75,5%	1 558
193	Titre SAV SESAME	2 139	2 970	38,8%	831
194	Titre SAV COVID19 AD	73	0	-100,0%	-73
195	Titre SAV COVID19 JE	551	0	-100,0%	-551
1 001	GRATUIT - 5 ans	1 957	3 108	58,8%	1 151
131	GRATUIT INSTITUTION	110	67	-39,1%	-43
1 010	CORRESPONDANCE	26 691	33 666	26,1%	6 975
1 015	CORRESPONDANCE SMS	138	366	165,2%	228
2 010	BSC TU RUBAN gratuit	179	436	143,6%	257
1 030	BSC-TU GRATUIT RUBAN	849	614	-27,7%	-235
	TITRES RUBAN	1 434 381	1 786 564	24,6%	352 183
24 465	T-Libr TER+Ruban TP	1 412	2 214	56,8%	802
31 115	T-Libr TER+Ruban TR	688	1 696	146,5%	1 008
28 434	T-Libr T+TCL+Rub TR	5 936	9 688	63,2%	3 752
31 749	T-Libr TTCL+Rub+Lva PT	0	1	#DIV/0!	1
28 435	T-Libr TTCL+Rub+Lva TR	1	0	-100,0%	-1
16 855	T-Libr TER+TCL+STAS+LVA+RUBAN	0	0	#DIV/0!	0
31 748	T-Libr T+TCL+Rub TP	10 523	11 813	12,3%	1 290
	TITRES COMBINES	18 560	25 412	36,9%	6 852
112	1 TRAJET CLASSIQUE	80	81	1,3%	1
114	X TRAJET SAV	20	18	-10,0%	-2
122	1 TRAJET ECO	210	227	8,1%	17
141	1 TRAJET CLASS SAV8	0	2	#DIV/0!	2
231	6 TRAJETS CLASSIQUE8	91	62	-31,9%	-29
232	6 TRAJETS CLASSIQUE	291	129	-55,7%	-162
233	6 TRAJETS CLASSIQUEN	0	71	#DIV/0!	71
242	6 TRAJETS ECO	469	357	-23,9%	-112
243	6 TRAJETS ECON	0	280	#DIV/0!	280
312	PASS 1J CLASSIQUE	80	112	40,0%	32
321	PASS 1J CLASSIQUE 8	4	1	-75,0%	-3
322	PASS 1 JOUR ECO	109	91	-16,5%	-18
332	PASS 1 JOUR MICRO	1 048	987	-5,8%	-61
342	PASS 1 JOUR SAV	0	1	#DIV/0!	1
412	MENSUEL CLASSIQUE	676	1 104	63,3%	428
422	MENSUEL ECO	1 533	792	-48,3%	-741
432	MENSUEL MICRO	3 786	4 294	13,4%	508
442	COMBINE CLASS E-RH	8 985	10 557	17,5%	1 572
452	COMBINE CLASS D-E-RH	1 215	0	-100,0%	-1 215
462	COMBINE ECO E-RH	5 604	10 119	80,6%	4 515
472	COMBINE ECO D- E-RH	0	1	#DIV/0!	1
512	ANNUEL CLASSIQUE	1	40	3900,0%	39
532	ANNUEL MICRO	779	1 083	39,0%	304
542	TITRE A ZERO	1 229	1 947	58,4%	718
552	SAV COVID 19 TI	230	16	-93,0%	-214
819	ANNUEL CLASSIQUE PA	0	1	#DIV/0!	1
825	ANNUEL ECO PA ERH	1	0	-100,0%	-1
839	ANNUEL MICRO PA	0	1	#DIV/0!	1
1 002	SCOLAIRE 38 à 0	74 139	87 873	18,5%	13 734
	TITRES TRANSISERE	100 580	120 247	19,6%	19 667
29 603	CG 26 SCOL INTERNE ADI	12	12	0,0%	0
	Fréquentation totale	1 553 533	1 932 235	24,4%	378 702

Répartition de la fréquentation des abonnés RUBAN

65%	Abonnés scolaires
16%	Abonnés adultes
18%	Abonnés Sésame

3.7 Répartition mensuelle des voyages

Répartition mensuelle des voyages



3.8 Grille tarifaire

Les tarifs des titres n'ont pas évolué depuis septembre 2013.

Titres	Grille tarifaire
	au 01-01-2021
Ticket unité	1,20 €
Carnet 10 tickets	10,00 €
Abonnement mensuel Adulte	28,00 €
Abonnement annuel Adulte	280,00 €
Abonnement mensuel Jeune	9,00 €
Abonnement annuel Jeune	90,00 €
T-LIBR TER+RUBAN adulte	16,80 €
T-LIBR TER+RUBAN jeune	8,00 €
T-LIBR TER+RUBAN+ TCL adulte	0,60 €
T-LIBR TER+RUBAN+ TCL jeune	0,60 €
T-LIBR TER+RUBAN TP OURA	16,80 €
T-LIBR TER+RUBAN R+ OURA	8,00 €
T-LIB TER+TCL+ RUBAN R - OURA	0,60 €
T-LIB TER+TCL+ RUBAN TP - OURA	0,60 €
T-LIBR TER+TCL+RUBAN TP - TCL	0,60 €
T-LIBR TER+TCL+RUBAN R - TCL	0,60 €
Carte SESAME	15,00 €
Carte SESAME JUNIOR	15,00 €
Frais de dossiers	
Duplicata de carte	8,00 €
Carte MOBIBUS	15,00 €
Support de carte délivrance	5,00 €
Support de carte renouvellement	3,00 €
Etui pour support de carte	0,50 €
Location vélos VAE	
Frais dossiers vélos	15,00 €
MENSUEL NON ABONNE	35,00 €
TRIMESTRIEL NON ABONNE	70,00 €
SEMESTRIEL NON ABONNE	130,00 €
ANNUEL NON ABONNE	225,00 €
MENSUEL ABONNE RUBAN	25,00 €
TRIMESTRIEL ABONNE RUBAN	50,00 €
SEMESTRIEL ABONNE RUBAN	95,00 €
ANNUEL ABONNE RUBAN	160,00 €

3.9 Voyages clé de mobilité

Voyages	Clé de mobilité	Cumul 2020		Cumul 2021	
		Quantité	Voyages	Quantité	Voyages
Titres à oblitérer					
Ticket unité	1,10	192 744	212 018	265 544	292 098
Total tickets unité		192 744	212 018	265 544	292 098
Titres à vue					
Pass 10 tickets tarifnormal	10,10	4 625	46 713	5 553	56 085
Total tickets carnet		4 625	46 713	5 553	56 085
Titres à vue					
Abt mensuel adulte	30,00	5 788	173 640	6 811	204 330
Abt mensuel adulte SERUS	30,00	0	0	0	0
Abt mensuel jeune	30,00	16 436	493 080	19 268	578 040
Abt mensuel jeune SERUS	30,00	4	120	18	540
Abt annuel adulte	25,67	277	7 110	359	9 214
Abt annuel jeune	23,75	50 674	1 203 508	50 222	1 192 773
Abt annuel jeune SERUS	23,75	175	4 156	235	5 581
T-LIBR TER+RUBAN adulte	30,00	105	3 150	200	6 000
T-LIBR TER+RUBAN jeune	30,00	98	2 940	141	4 230
T-LIBR TER+RUBAN+TCL adulte	2,50	6 664	16 660	5 181	12 953
T-LIBR TER+RUBAN+TCL jeune	2,50	3 276	8 190	2 449	6 123
T-LIBR TER+RUBAN TP+ OURA jeune	2,50	1	3	10	25
T-LIBR TER+RUBAN R+ OURA jeune	2,50	2	5	25	63
T-LIBR TER+RUBAN R+ TCL OURA jeune	2,50	4	10	250	625
T-LIBR TER+RUBAN TP+ TCL OURA Adulte	2,50	32	80	43	108
T-LIBR TER+TCL+RUBAN TP - TCL	2,50	0	0	118	295
T-LIBR TER+TCL+RUBAN R - TCL	2,50	0	0	108	270
Total titres à vue payants		83 536	1 912 651	85 438	2 021 168
Titres sociaux					
Sésame adulte	214,00	1 432	306 448	1 595	341 330
Sésame junior	240,00	547	131 280	560	134 400
Total titres sociaux		1 979	437 728	2 155	475 730
TOTAL		282 884	2 609 110	358 690	2 845 082

4 | QUALITÉ DE SERVICE

4.1 La démarche qualité de Keolis Porte de l'Isère

L'objectif de cette démarche est de mesurer notre niveau de qualité et de s'inscrire dans une démarche évolutive afin d'améliorer le niveau de qualité du service proposé aux clients.

Afin d'impliquer le délégataire, le contrat de Délégation de Service Public prévoit un intéressement à la qualité de service.

Cet intéressement peut être un bonus ou un malus pour l'exploitant (jusqu'à 15% de la Contribution Financière Forfaitaire).

Pour évaluer le niveau de qualité, la Collectivité a confié cette mission à un prestataire indépendant la SCAT.

5 critères qualité sont mesurés régulièrement :

- Conformité des points d'arrêt avec les items contrôlés suivants : propreté du mobilier urbain, et conformité de l'information voyageurs.
- Ponctualité aux points d'arrêt par rapport à l'horaire indiqué au point d'arrêt. A compter de janvier 2020, les mesures de ponctualité sont réalisées à partir des données issues du SAEIV.
- Conformité des bus en ligne en se basant sur une carrosserie en bon état et propre, une information externe et interne complète, exacte et en bon état, un bon fonctionnement des appareils embarqués et un bon entretien de l'intérieur du bus.
- Comportement conducteur déterminé selon les critères suivants : port de la tenue ou badge, accueil commercial, souplesse de conduite, comportement vis-à-vis des usagers de la route.
- Accueil commercial dans les agences commerciales Ruban et à la centrale de réservation grâce aux points contrôlés : accueil commercial, qualité des renseignements, information à jour, propreté des locaux, délais de prise en charge de la clientèle au téléphone pour les réservations Flexibus qualité des renseignements, diffusion de l'information du réseau auprès des partenaires de la CAPI, mairies, gares ...

Indicateurs	2020	2021
Info et propreté des arrêts	97,38%	99,74%
Ponctualité	86,22%	84,68%
Conformité du bus en ligne	92,85%	93,35%
Comportement conducteur	94,70%	94,80%
Accueil et info en agence et centrale de réservation	90,59%	70,51%
Taux global de conformité	92,59%	89,32%
NOTE QUALITE	16,55	16,02

Les résultats des contrôles qualité 2021 font apparaitre un taux global de conformité de 89,32%, en baisse par rapport à 2020. Cette baisse s'explique par l'importante augmentation du nombre d'appels entrants et mails à traiter par la centrale de réservation. Pour palier ces difficultés, une nouvelle organisation a été validée par la CAPI et mise en place en décembre 2021 avec l'embauche d'une personne supplémentaire à la centrale de réservation. Cette nouvelle organisation est valable jusqu'à la fin du contrat.

5 | LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021

JANVIER

Teasing application

Une campagne de communication a été lancée mi-janvier pour informer sur l'arrivée de l'application mobile Ruban.

Cette campagne Appli New Year vise à souhaiter la nouvelle année à nos clients tout en suscitant la curiosité des usagers sur le lancement prochain d'une application.

Cette campagne a été diffusée sur nos outils digitaux : facebook, site internet, flash infos. De plus, Ruban et les dirigeants du service transport de la CAPI ont rencontré le Dauphiné Libéré pour présenter les nombreuses fonctionnalités de celle-ci.



Sécurité angle mort

Depuis le 1er janvier 2021, la position des angles morts doit être signalée sur les véhicules de plus de 3,5 tonnes. Cela se traduit par la mise en place d'autocollant (côté et arrière du véhicule) pour indiquer les angles morts aux usagers (cyclistes, piétons...) Ces derniers pourront ainsi savoir s'ils sont visibles, ou non, du conducteur.



FEVRIER

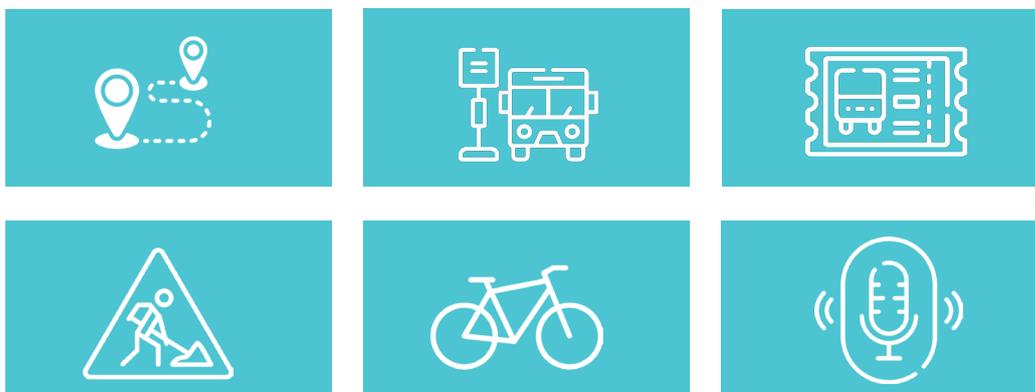
Lancement application

Au 1er février, le réseau Ruban a lancé son application mobile. Porte d'entrée de tous nos services, cette application a de nombreuses fonctionnalités :

La recherche et la planification de votre itinéraire ;
Localisation des arrêts, des gares, des agences commerciales RUBAN, des dépositaires et des parkings vélos ;
Information sur les perturbations ;
Guidage vocal pour les mal et non-voyants.

Son principal objectif est de simplifier les déplacements sur le territoire qu'ils soient réalisés avec les bus Ruban, en vélo, à pied ou en TER.

A ce jour, l'application a été téléchargée 5700 fois soit 2720 fois sur Apple Store et 2980 sur Google Play.



Enquête Origines-Destinations / Montées-Descentes

Dès le 1er mars et pour une durée de deux semaines, une enquête origine-destination a eu lieu sur le réseau Ruban.

Cette enquête réalisée à bord des véhicules par des enquêteurs vise à :

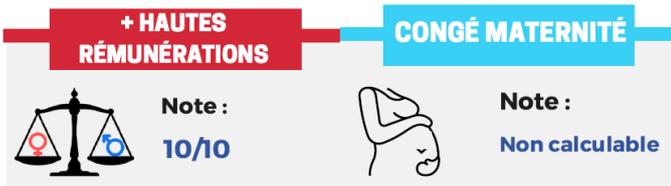
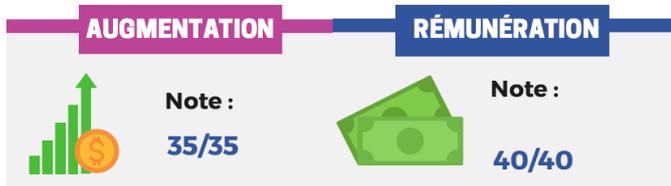
- Mesurer la mobilité et son évolution,
- Obtenir une vision précise des flux de déplacements et ds types de voyageurs circulant sur notre réseau.

ENQUETE
ORIGINE-DESTINATION
2021



MARS

Index égalité femmes-hommes



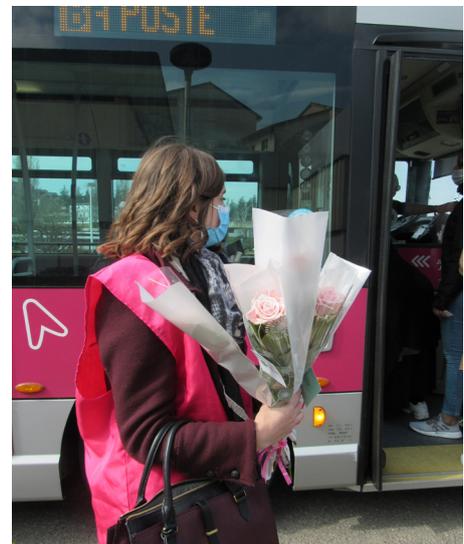
RÉSULTAT TOTAL : 85/85

Nous avons reçu les résultats de l'index de l'égalité salariale femmes-hommes. L'index de l'égalité salariale femmes-hommes est un indicateur qui permet aux entreprises de mesurer l'égalité salariale entre les femmes et les hommes au sein de leur structure.

Cette analyse détaillée des résultats de Keolis Porte de l'Isère montre que notre structure respecte en 2020 son obligation en matière d'égalité des sexes, en obtenant la note maximale sur l'ensemble des critères audités.

Il en était de même l'année précédente.

Journée internationale des droits des femmes



A l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, le lundi 8 mars, le réseau Ruban a souhaité mettre en avant sa volonté de contribuer à la mise en place d'une culture de l'égalité et du respect mutuel.

Pour cette raison, une distribution de roses a été réalisée auprès des salariées Keolis Porte de l'Isère et aux clientes circulant sur le réseau.

Cette opération terrain a été possible grâce au partenariat mis en place avec un commerce local : le fleuriste "Aux Six Nénuphars" basé sur la commune de La Verpillière.

Printemps du cinéma

Afin de soutenir au maximum les commerces locaux et les acteurs culturels du territoire en cette période difficile, nous avons proposé un jeu concours sur notre page Facebook.

Ce jeu concours en lien avec le Printemps du Cinéma le 29 mars permettait aux gagnants de remporter des places de cinéma. La consigne pour tenter de remporter deux places de cinéma était d'indiquer 3 fonctionnalités de l'application. Ce jeu a permis de faire la promotion de l'application mobile disponible depuis le mois dernier.

RUBAN, réseau transport de la CAPI
Publié par Ruban Réseau Transport · 22 mars 2021 ·

À l'occasion du #PrintempsDuCinéma le lundi 29 mars, Ruban soutient les cinémas sur le territoire de la Capi et vous fait gagner des places pour le **Cinéma Fellini** à Villefontaine et **Kinepolis France** à Bourgoin-Jallieu.

✨ Pour participer et tenter de gagner 3x2 places, rien de plus simple. Il vous suffit de nous dire :

- votre film préféré 🎬
- 3 fonctionnalités de l'application mobile RUBAN 📱

Le tirage au sort aura lieu lundi 29 mars et les gagnants seront contactés via messenger. Bonne chance ! 🍀

Le règlement du jeu est accessible ici : <https://docs.google.com/.../1ElvqjiEhaaDaGmQ2zAGz.../edit...>

Les places de cinéma vous seront envoyées dès réouverture.

⚠️ Pour participer, vous devez avoir plus de 15 ans.



Nouveauté à l'exploitation !

La société Heuliez Bus France nous a présenté le bus de la gamme GX dans sa version électrique

Ses atouts? Réduction des émissions de gaz à effet de serre, confort et silence.

La CAPI et le réseau Ruban s'engagent pour une mobilité durable :

- Mise en circulation de deux véhicules au gaz en 2020 ;
- Développement de notre flotte vélo ;
- Multiplication des tests de véhicules à énergies alternatives.



Protection des données personnelles de nos clients

Depuis le 24 mars, un formulaire doit être rempli pour toute première création de carte OÙRA. La mise en place de ce formulaire s'inscrit dans le cadre de la mise en application du Règlement Européen de Protection des Données Personnelles (RGPD). Le formulaire est disponible sur le site internet Ruban et directement en agence commerciale.



Marque Employeur - Campagne 2021

Le réseau Ruban a été sélectionné parmi d'autres réseaux pour participer à la nouvelle campagne de recrutement 2021 du siège Keolis. Cette nouvelle campagne de recrutement est en lien avec la raison d'être de Keolis qui a pour objectif d'apporter une nouvelle image et de marquer les esprits en faisant prendre conscience que le monde industriel peut être un monde de services. Avec comme phrase phare « Imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service de chaque territoire, pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun »

Le mardi 13 avril au matin, un photographe professionnel est venu sur le dépôt de Villefontaine pour procéder au shooting des 3 ambassadeurs du réseau Ruban : une conductrice, un conducteur et une personne de l'atelier.

Un réel plan d'actions en faveur du recrutement a été mis en place par le siège Keolis avec diffusion des photos sélectionnées sur le site internet du siège, sur les réseaux sociaux, en format vidéo, sous forme de bannières sur différents site internet et sur le Figaro Economie à 4 dates (le 22 et 30 juin, le 8 et 12 juillet)

Au-delà de Keolis Porte de l'Isère, les autres shootings ont été organisé à Lyon, en Ile-de-France et à Bordeaux.



Jeu concours - Pâques



A l'occasion de Pâques, nous avons mis en place un jeu concours auprès du grand public sur notre page Facebook. Il suffisait de répondre à une question pour participer à un tirage au sort. L'objectif est de créer une interactivité avec les abonnés afin de moderniser et dynamiser le réseau Ruban ainsi que de générer du flux sur notre page.

Appel à candidature - Vélo cargo

Début mai, le réseau Ruban a réceptionné un tout nouveau vélo : un vélo cargo électrique ! Ce vélo cargo électrique permet de transporter jusqu'à 4 enfants pour les emmener à l'école, se promener, remplacer sa voiture...

Avant de le mettre en location mi-juillet, le réseau Ruban a souhaité mettre en place un mois d'expérimentation.

A cette occasion, un appel à candidature a été lancé au mois de mai sur la page Facebook Ruban et sur le site internet. L'objectif ? Trouver quatre ambassadeurs pour tester gratuitement le vélo cargo pendant une semaine sur le mois de juin et ce, sur le territoire de la CAPI. L'idée est de co-construire ce nouveau service avec chaque ambassadeur pour définir la durée de location, le prix mais également d'avoir leurs retours d'expérience pour identifier les pistes d'amélioration.

La réception et le rendu du vélo se faisait du jeudi au jeudi pour permettre aux familles d'essayer le vélo cargo électrique autant en semaine qu'en week-end pour pouvoir diversifier les trajets.

Le post Facebook a été vu par plus de 9000 personnes uniques et 25 personnes ont candidatées.

Pour tenter de devenir ambassadeurs, chaque personne intéressée devait envoyer un mail à l'adresse généraliste Ruban : contact.ruban@keolis.com et expliquer en quelques phrases leurs motivations.

Suite à ces candidatures, le réseau Ruban a sélectionné 4 ambassadeurs.



Test d'un bus hybride électrique

Toujours dans une dynamique d'amélioration continue et soucieuse de poursuivre sa démarche environnementale, un nouveau bus hybride électrique (Volvo 7900 S-Charge) a été mis en test sur les lignes de transport Ruban jusqu'au 02 juin 2021.

Un test grandeur nature qui permet d'évaluer la performance du véhicule.

L'enjeu ? Qu'il réponde aux attentes de la CAPI en offrant des transports en commun plus propres et plus respectueux de l'environnement.

Ses atouts :

- Rouler de manière silencieuse et propre ;
- Réduire la consommation de carburant et des émissions de CO2 ;
- 100 % compatible avec du biocarburant ;
- Capacité à rouler en 100% électrique sur des zones identifiées.



| JUIN

Anticipez la rentrée

Le mois de juin a été marqué par le lancement de la campagne de communication "Anticipez la rentrée". Cette campagne a pour objectif d'inciter nos clients à renouveler leurs abonnements au plus tôt afin d'éviter la saturation des agences commerciales en période de rentrée. Les abonnements sont disponibles à l'achat dès le 20 mai en agences commerciales Ruban et sur la boutique en ligne.

Lors de cette campagne, nous avons mis en avant le prélèvement automatique, solution idéale pour limiter les flux en agence commerciale et simplifier le parcours client.

La campagne a été affichée sur les supports ClearChannel ainsi que sur nos supports de communication habituels : site internet, newsletter, page Facebook, affiches en agence et dans les véhicules.



Nouveauté rentrée scolaire

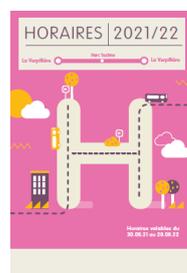
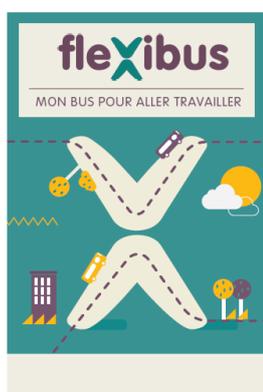
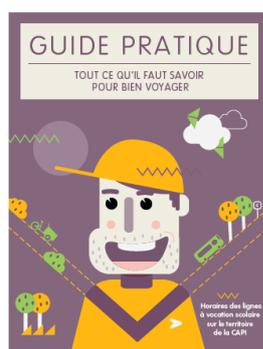
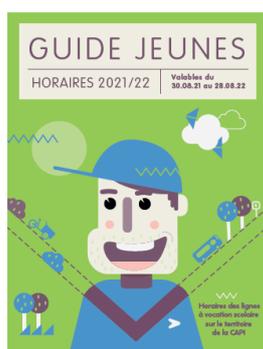
Dans un contexte sanitaire instable et afin de faciliter les démarches pour nos clients, nous avons mis en place la possibilité de renouveler sa carte OûrA à distance.

Ainsi, grâce à la mise en place d'un formulaire spécifique, les clients ayant une carte arrivant à expiration, peuvent nous transmettre leurs pièces justificatives, le règlement pour que nous puissions, en backoffice, renouveler leur carte OûrA et leur abonnement.

Mise à jour de la documentation commerciale

La mise à jour des documents de communication à destination de nos clients a été réalisée sur le mois de juin. Les plans, fiches horaires et horaires aux poteaux sont actualisés en fonction des évolutions prévues pour la rentrée. La réception des plans se fera fin juillet et l'ensemble de la documentation commerciale sera réceptionné fin août. Elle sera alors mise à disposition de nos clients dans les agences commerciales et chez nos partenaires.

Au mois de juin, la mise à jour des horaires aux poteaux et des informations disponibles dans les véhicules est également réalisée.



VICAT x RUBAN

Pour la première fois, le réseau RUBAN a loué deux vélos électriques à la fondation VICAT. Ces vélos sont mis à disposition pour l'ensemble des salariés afin qu'ils puissent se déplacer sur leur zone de travail.

Intervention établissement scolaire

Afin d'aider les familles à préparer la rentrée scolaire dans les meilleures conditions, le réseau Ruban était présent lors des chaînes d'inscriptions de plusieurs établissements scolaires.

L'occasion pour le réseau Ruban de présenter l'offre de transport et d'expliquer les démarches à suivre pour créer sa carte Oûra et se procurer un abonnement.

Ces présences ont eu plusieurs objectifs : faciliter la démarche des parents et réduire le flux dans les agences commerciales à la rentrée scolaire.

Sur 6 établissements et 8 interventions, nous avons eu plus de 250 personnes réellement intéressés pour connaître le réseau.



Pour une première création de carte OûRA, une nouveauté est proposée chez Ruban ! Les familles peuvent faire la demande de création de la carte avec l'abonnement souhaité, soit au mois soit à l'année par correspondance. Si les familles nous transmettent ce formulaire avant le 15 août, nous garantissons l'envoi (par voie postale à leur domicile) de la carte avec l'abonnement chargé avant la rentrée scolaire. Tout se fait à distance, un gain de temps pour les familles.

Vélo cargo - Cérémonie de lancement

Au mois de juin, une cérémonie de lancement du vélo cargo a été organisée pour marquer le début de l'expérimentation avec 4 familles ambassadrices, habitantes du territoire.

Autour d'un moment de partage et de convivialité, le vélo cargo a été présenté par la société Ecotriporteur qui a fabriqué le vélo, le règlement et la prise en main ont également été expliqué par notre prestataire vélo. Chaque personne a pu faire un test en direct en se mettant en selle pour avoir un premier aperçu sur ce nouveau service.

Par la suite, chaque ambassadeur à tour de rôle s'est rendu en agence Ruban pour réceptionner et rendre le vélo cargo une fois la semaine de test passée.

Une prise en main complète était proposée par notre prestataire pour les mettre en confiance et répondre aux éventuels questions.

Une campagne de communication spécifique a été déployée sur l'ensemble de nos supports de communication pour informer les habitants du territoire du lancement de ce nouveau service.



| JUILLET

Parlons mobilité

Parlons mobilité !

Les 5 et 6 juillet 2021 de 8h30 à 12h30

Rendez-vous au Pôle-Emploi :

- Villefontaine le 5 juillet
- Bourgoin-Jallieu le 6 juillet

Nous vous attendons nombreux !

RUBAN

Les équipes du réseau Ruban ont été présentes les 5 et 6 juillet dans les agences Pôle Emploi de Villefontaine et de Bourgoin-Jallieu pour discuter de la mobilité au quotidien avec les demandeurs d'emploi.

L'occasion d'échanger avec eux sur les différents moyens de déplacement sur le territoire de la CAPI et de proposer la meilleure solution selon leurs besoins et attentes.

Ruban en mode été !

A partir du 07 juillet, les bus Ruban sont passés aux horaires samedi et vacances.

Les agences commerciales quant à elles, ont fermé tous les samedis du 10 juillet au 14 août inclus.

L'information a été communiquée via le site internet Ruban, la page Facebook et par mailing.

Les agences Ruban passent en mode été!

Les agences commerciales Ruban sont fermées tous les samedis du 10 juillet au 14 août inclus

Pour rappel, les bus sont dès à présent en horaires vacances et samedi !



Vélo cargo - Cérémonie de clôture

Le mois d'expérimentation du vélo cargo avec les quatre ambassadeurs a pris fin.

Le 08 juillet, une cérémonie de clôture a été organisée au Centre Administratif en présence de M. le Président de la CAPI, M. le Vice-Président aux Mobilités et M. le Directeur de Keolis Porte de l'Isère et des familles testeuses afin de partager le bilan de cette expérimentation. Le Dauphiné Libéré s'est également rendu sur place.



L'ISLE-D'ABEAU/PORTE DE L'ISÈRE

Nouveau service du réseau Ruban, le vélo cargo a été testé

Quatre familles du territoire de la Communauté d'agglomération Porte de l'Isère (Capi) ont pu tester le vélo cargo électrique, mis en place par le réseau de transports Ruban. Pouvant accueillir jusqu'à quatre enfants, ce nouveau mode de déplacement a fait l'unanimité.

Ce jeudi 8 juillet, le retour des essais des vélos cargos électriques a eu lieu au siège de la Communauté d'agglomération Porte de l'Isère (Capi). Les familles qui ont effectué les essais ont été reçues par Jean Papadopulo, président de la Capi, Vincent Chirqui, vice-président délégué aux mobilités, et Mikael Yout, directeur du réseau Ruban/Keolis Porte de l'Isère.

Que des retours positifs

En premier lieu, une annonce sur les réseaux sociaux a eu un bel engouement avec plus de 9 000 personnes touchées ; 25 candidatures avaient été sélectionnées en ciblant des profils différents (parents, retraités, actifs...). Puis, après un entretien, quatre ambassadeurs ont été sélectionnés.



Les familles ayant testé le vélo cargo électrique, en compagnie des élus de la Capi et du directeur du réseau Ruban/Keolis Porte de l'Isère, autour du nouveau moyen de transport. Photo Le DL/Bernard POTHET

Parmi les quatre familles retenues, M. et M^{me} Replquet de Bourgoin-Jallieu, qui travaillent respectivement au Médipôle et au groupe scolaire 14 Les Chardonnettes à L'Isle-d'Abeau, ont testé le vélo cargo sur la voie verte en balade, pour le travail et faire les courses. Avec ses quatre enfants, Aurélie Wolf de La Verpillière n'a eu aucun problème dans les mêmes utilisations.

Ce vélo cargo est fabriqué à Anney, ce qui est pratique pour le service après-vente. Le modèle utilisé peut transporter quatre enfants maximum. Il pèse 60 kg et se conduit très facilement avec une autonomie de la batterie de 50 kilomètres en moyenne.

« Un moyen de déplacement différent » et « une demande naissante »

De son côté, Benoît Lagreau de L'Isle-d'Abeau a manqué de chance. Il a crevé et n'a pu le tester qu'une heu-

re. Ce jeune retraité, pratiquant le vélo et ayant de nombreux projets à vélo, aura la possibilité de renouveler son essai. De Maubec, la quatrième famille retenue n'a pas pu venir ce jeudi.

Vincent Chirqui, premier vice-président de la Capi délégué aux mobilités a déclaré : « Après 50 vélos, nous sommes passés à 100 vélos électriques disponibles dans les agences Keolis de Bourgoin-Jallieu et Villefontaine. On a voulu étoffer l'offre en proposant ce vélo cargo permettant aux utilisateurs d'avoir un moyen de déplacement différent. Il offre beaucoup de possibilités de souplesse et se prête à tout. On imagine bien une flotte de plusieurs vélos cargo, il y a une demande naissante. »

Repères : www.eco-tripoteur.com

Prox'Raid

Le 12 juillet, le réseau Ruban était présent à l'événement Prox'Raid à Villefontaine, au gymnase Anquetil.

Le Prox Raid est une journée Sport, Citoyenne et Jeunesse dans le but de promouvoir le dialogue à travers des activités ludiques, sportives et citoyennes.

Plusieurs activités ont été proposées lors de cette journée :

- Une sensibilisation aux angles morts avec une prise en main au poste de conduite ;
- Un atelier de dessin avec comme thème « dessine-moi le bus Ruban de demain ».

L'objectif est de laisser les enfants imaginer à quoi pourrait ressembler le bus du futur.

Plus de 50 enfants se sont prêtés au jeu et leurs dessins ont ensuite été affichés dans les bus tout au long de l'été.

Au total, plus de 200 personnes sont venues participés aux ateliers Ruban tout au long de la journée.



| AOÛT

Rentrée scolaire

La préparation de la rentrée scolaire se peaufine.

L'association Messidor a mis en place sur tous les abribus les plans du réseau durant le mois d'août. L'ensemble des fiches horaires aux poteaux est également installé pour anticiper au mieux la rentrée scolaire.

Nous avons réceptionné l'ensemble de la documentation commerciale : plan de poche, guides (Flexibus, Mobibus, Médipôle, Jeunes et Pratique), fiches horaires des lignes urbaines et périurbaines à la mi-août ce qui a permis de les intégrer sur le site internet Ruban ainsi que de les distribuer aux agences commerciales Ruban et à nos partenaires..

| SEPTEMBRE

Renforcement du personnel d'accueil

Pour accueillir au mieux et dans les meilleurs délais en agence commerciale, deux renforts ont été recrutés pour fluidifier la file, anticiper les documents à apporter et renseigner les clients.

Ces remontes-files ont également été une aide supplémentaire pour établir les cartes Oûra à distance, nouveau service proposé en cette rentrée scolaire pour réduire l'attente en agence

Fête du vélo

Le samedi 18 septembre, la CAPI a organisé la fête du vélo à laquelle nous avons participé.

Pour présenter au mieux notre service de vélo à assistance électrique, chacun pouvait le tester.



OCTOBRE

Partenariat Ruban

Le mois d'octobre a été rythmé par des interventions du réseau Ruban notamment au Forum de l'Apprentissage le mercredi 6 octobre toute la journée à Bourgoin-Jallieu ainsi qu'au 20 ans du Forum de l'Emploi à Villefontaine.

A cette occasion, le réseau Ruban accompagne les habitants dans leurs déplacements.

20 ANS DU FORUM EMPLOI DE VILLEFONTAINE
Du 4 au 22 octobre **MULTI-SECTEURS**
RUBAN

4 - 22 OCT. Accès libre

SALON EN LIGNE
«Un Clic pour l'emploi»
salonenligne.pole-emploi.fr

14 OCT. 9h - 12h 14h - 17h

Salle Jacques Anquetil
90 Avenue des Pins
38090 Villefontaine
Pass sanitaire et port du masque obligatoires

6 Oct. 2021
Salle polyvalente

Forum de l'apprentissage
RUBAN

Construisez votre avenir

Tous à vélo

16 OCTOBRE - GRATUIT

TOUS À VÉLO!

INFORMATIONS SÉCURITÉ ROUTIÈRE
REMISE EN SELLE & RÉPARATION
& ESCAPE GAME!

VILLEFONTAINE de 9h à 12h

BOURGOIN-JALLIEU de 14h à 17h

Devant vos agences commerciales Ruban

Avec la participation des associations Osez l'Vélo et Vélo Villefontaine

Inscriptions
escapegameruban@gmail.com

CAPi

RUBAN

Le samedi 16 octobre, le réseau Ruban a proposé une journée spéciale autour du vélo.

Le grand public avait rendez-vous devant les agences commerciales Ruban : le matin à Villefontaine et l'après-midi à Bourgoin-Jallieu.

Plusieurs animations étaient proposées tels que la réparation de vélos avec nos partenaires locaux : la Sécurité Routière, Vélo Villefontaine et Osez l'Vélo.

Le point d'orgue de la journée était un escape-game qui se joue en équipe de 6 personnes pendant 30 minutes.

NOVEMBRE

Keolis Energy Tour

Le 23 novembre, la Direction Régionale Keolis Sud-Est a organisé la 2ème édition du KNET (Keolis New Energy Tour) à Bourg-en-Bresse. L'objectif de cet événement est de promouvoir une mobilité plus durable dans les territoires avec la présentation de la transition énergétique, soit par du gaz naturel, de l'électrique ou de l'hydrogène. A cette occasion, nous avons présenté le vélo cargo électrique Ruban ainsi qu'un midibus électrique Karsan Atak.



Campagne contre le harcèlement dans les transports

Pour la journée internationale contre les violences faites aux femmes le 25 novembre, le réseau Ruban a mis en place une campagne contre le harcèlement dans les transports. Mobilisé au quotidien pour la sécurité de nos voyageurs, notre objectif est de rendre les transports plus agréables, plus humains et plus sûrs. Cette communication a également permis de faire un rappel des numéros d'urgence à contacter en cas de problème.

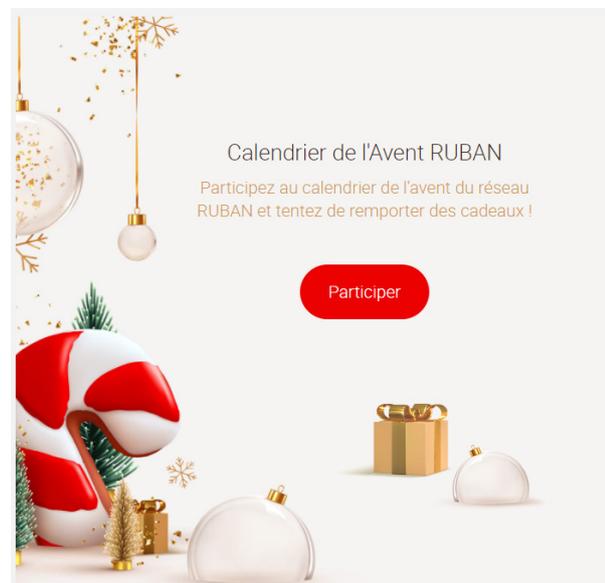


DECEMBRE

Ruban en mode noel

Le réseau Ruban a proposé différentes surprises pour les fêtes de fin d'année avec la mise en place d'un calendrier de l'Avent. Mis en ligne sur une landing page spécifique, un jeu différent est proposé chaque jour pour tenter de remporter un lot du 1er au 24 décembre. Nous avons à coeur lors de nos jeux concours, de soutenir les commerçants du territoire et de créer un partenariat avec eux. Cette année, nous avons sollicité : la Pâtisserie-Boulangerie Tholin, le Cinéma Fellini, la Halle Paysanne, le Lasergame-evolution, le Krapa Trampoline Park, le restaurant l'Écllosion Badinières, Sports CAPI - Piscines et Golf, la Ville de Villefontaine et la Turbine à Saveurs...

Nous comptons environ 1600 participants et 750 participants uniques au calendrier de l'avent Ruban.



Sécurité transport scolaire

Keolis Porte de l'Isère et la CAPI ont souhaité sensibiliser les élèves utilisant les cars scolaires grâce à la présence exceptionnelle d'un car pédagogique dans 2 collèges du territoire. Un test grandeur nature rendu possible avec la simulation d'un accident pour impacter durablement les élèves sur les effets du port de la ceinture.



Deux étapes ont rythmé cette action :

- A compter de fin novembre : déploiement de la communication « Sécurité Transport Scolaire » pour sensibiliser un plus large public (emailing aux parents, réseaux sociaux...)

- Le 2 et 3 décembre 2021 : deux ateliers à destination des élèves de 6ème du collège Anne Frank et du collège Pré Bénit :

- 1) La présence du car pédagogique qui se retourne pour faire prendre conscience de l'importance du port de la ceinture ;
- 2) Un atelier d'évacuation pour apprendre aux jeunes collégiens les bonnes pratiques à adopter en cas d'accident ou d'incendie à bord d'un véhicule Ruban.



Boutique en ligne

En février 2022, la boutique en ligne Ruban laissera sa place à la boutique en ligne OÙRA. Afin d'accompagner au mieux nos clients vers ce changement, nous avons mis en place une campagne d'information en décembre 2021.

Les principaux avantages de cette nouvelle boutique en ligne sont les suivants :

- possibilité d'acheter son titre de transport à son domicile 24h/24 et 7j/7;
- possibilité de charger instantanément son titre de transport sur sa carte grâce à un lecteur de carte
- possibilité de charger tous les titres de la famille grâce à un boîtier unique

Un service rapide, simple d'accès et sécurisé pour acheter tous les titres du réseau Ruban !

Le graphique est divisé en deux sections principales. À gauche, sur un fond rose, se trouvent trois boîtes de texte et le logo OÙRA. À droite, sur un fond bleu, est présentée une carte OÙRA! avec le logo RUBAN en bas à droite.

Votre réseau Ruban évolue avec

oÙra

A partir du 1er février, le réseau Ruban change de boutique en ligne !

Rechargez dès à présent vos titres de transport RUBAN sur www.oura.com

—RUBAN—

CAPI
Communauté
d'Agglomération
Porte de l'Aisne

OÙRA!
Allez OÙ vous voulez en Rhône-Alpes

L'année 2021 a continué à être impactée par la crise sanitaire liée au Covid-19. Suite aux deux confinements l'année précédente, un troisième a été décidé par le Gouvernement en avril 2021 pour ralentir la progression de l'épidémie de Covid-19 dès le samedi 3 avril.

Ce dernier a toutefois moins d'impact que les précédents confinements sur le réseau Ruban.

Troisième confinement

Les mesures appliquées sont :

- Couvre feu de 19h à 06h
- Interdiction des déplacements inter-régionaux sauf pour motif impérieux
- Les déplacements entre 06 et 19h sont limités dans un rayon de 10 kilomètres et doivent faire partis des déplacements dits "essentiels" définis par le gouvernement (travail, santé, courses...)
- Fermeture des commerces non essentiels.

En plus de ce dispositif, des mesures spécifiques ont été prises pour les établissements scolaires qui se sont vus fermer à compter du lundi 5 avril.

A cet effet, le fonctionnement du réseau Ruban a été adapté :

Du 06 au 09 avril :

- le réseau Ruban fonctionne selon les horaires périodes scolaires ;
- les doublages scolaires des lignes urbaines sont supprimés : plus précisément sur les lignes A, B, D et E ;
- les lignes régulières à vocation scolaires sont supprimées : Allende, Aubry, Cassin-Delorme, Ecole Pré-Bénit, Hawking 1 à 6, Mozas, PBVH, Sainte Marie, Veil-Rostand, Del01, BJA01, BJA02, NIV01, PCRAA, PSAVA, VER04, 1141, Primaires Satolas, 1021, 1131, 1390, 2091.

Du 12 au 24 avril :

- le réseau Ruban fonctionne selon les horaires périodes vacances.

Du 26 au 30 avril :

- le réseau Ruban fonctionne selon les horaires périodes scolaires ;
- les doublages scolaires des lignes urbaines sont supprimés sur lignes : A, B, D et E.
- les lignes régulières à vocation scolaires suivantes sont supprimées : Allende, Aubry, Cassin-Delorme, Sainte Marie, Mozas, Hawking 1 à 6, Del01, BJA01, BJA02, NIV01, VER04, 1141, 1021, 1131, 1390 et 2091.
- les horaires de la ligne PBVH ont été adaptés.

Campagne d'indemnisation

Une campagne d'indemnisation a été mise en place afin de proposer aux abonnés de reporter ou de se faire rembourser leur abonnement. Cette campagne lancée à la fin du mois d'avril a pris fin le 15 mai.

Le formulaire de remboursement était accessible sur simple demande auprès des agences commerciales et par mail à l'adresse contact Ruban.

En interne



Dans la continuité du Covid-19, nos véhicules restent nettoyés et désinfectés quotidiennement pour assurer une sécurité maximale aux clients. Les agences commerciales Ruban sont toujours limitées à deux personnes à l'intérieur.

Du gel hydroalcoolique est mis à disposition pour que les clients puissent se désinfecter avant et après chaque transaction.

Pendant cette période, au vu des établissements scolaires fermés, le télétravail a également été "systématisé" lorsque cela était possible afin de réduire le nombre de personnes en entreprise et favoriser la garde des enfants.



Exemples de communication



Pour informer régulièrement sur les modifications et adaptations du réseau Ruban, un récapitulatif des changements apportés avec les fiches horaires téléchargeables était publié sur l'ensemble de nos supports de communication.



Afin de limiter au maximum les flux en agence commerciale, nous avons fait plusieurs rappels sur la possibilité de télécharger l'application mobile Ruban tout en détaillant l'ensemble des avantages pour faciliter les déplacements sur le territoire.

6 | LA FONCTION MARKETING ET COMMERCIALE

Conquérir et fidéliser la clientèle en répondant au mieux à ses attentes sont les missions de l'équipe marketing. Des actions marketing sont organisées tout au long de l'année afin de promouvoir l'offre de transport sur le territoire de la CAPI.

6.1 Les actions commerciales

Partenariats



Ruban maintien son partenariat avec les radios Chérie FM Bourgoin et Tonic Radio. Les spots ont pour objectifs de promouvoir nos services et ainsi rappeler aux auditeurs qu'ils peuvent se déplacer autrement avec le réseau Ruban.

Keolis Porte de l'Isère s'inscrit en tant que partenaire et participe au financement du Point d'Information Médiation Multiservices (Association loi 1901). Dans le cadre de notre convention partenariale, des titres de transports sont mis à disposition des médiateurs du PIMMS à titre gracieux. Véritables ambassadeurs du réseau Ruban, ils sont spécialisés dans la médiation et l'accompagnement de personnes en situation de fragilité. En tant que partenaire du PIMMS Médiation Isère, Ruban a échangé avec l'organisme pour définir les missions d'accompagnement quant à l'utilisation de l'application et du site internet Ruban.





A l'occasion de la Semaine Européenne de la Mobilité, du 16 au 22 septembre le réseau Ruban était partenaire et a participé à deux événements :

- Journée du Transport Public et au Challenge
- Mobilité Auvergne-Rhône-Alpes.

Lors de cette semaine, l'objectif est d'inciter chacun à adopter une démarche éco-citoyenne pérenne en privilégiant les déplacements doux et alternatifs à la voiture individuelle.

Pour accompagner au changement, le réseau Ruban proposait tous les jours à 10h sur sa page Facebook des bons plans, des astuces ainsi que différentes surprises pour faciliter les déplacements.

L'occasion de faire un rappel sur la possibilité de télécharger l'application mobile Ruban gratuitement afin de faciliter ses déplacements sur le territoire de la CAPI ou encore d'exposer les avantages à utiliser un vélo au détriment de la voiture.

CHIFFRES CLÉS VÉLO-TRAVAIL

2000 €
C'est l'économie annuelle sur un trajet de 10 km A/R VS trajet en voiture.

30 min
C'est l'effort quotidien à vélo qui permet de réduire le risque de maladie cardiaques de 50%.

15 km/h
C'est la vitesse moyenne à laquelle se déplace une personne pour faire vélo-travail. Ce qui en fait le moyen de transport le plus rapide en ville, devant la voiture !

700 kg
C'est le nombre de CO2 de pollution en moins en une année par personne lorsque l'on échange sa voiture contre le vélo.

RUBAN

BESOIN DE TROUVER UN ITINÉRAIRE ?

RUBAN

L'APPLI RUBAN, TOUT SIMPLEMENT !

CAPI

MARDI 21 SEPTEMBRE 2021

JOURNÉE DU TRANSPORT PUBLIC

AVEC 1,20€* DÉGUSTEZ LE PLAISIR DE VOYAGER TOUTE UNE JOURNÉE AU PRIX D'UN EXPRESSO !

* 1,20€ de plaisir sans bouchon, klaxon et stationnement, un seul tarif pour voyager à l'occasion de cette journée sur le réseau RUBAN avec la CAPI

CAPI **RUBAN**

Pour la 11ème édition du Challenge Mobilité Auvergne-Rhône-Alpes le 21 septembre, une offre spéciale est proposée pour les voyageurs sur le réseau : le ticket individuel habituellement à 1,20€ pour une durée d'une heure s'est transformé en un ticket valable toute la journée. Près de 600 personnes ont bénéficié de cette offre.

Lors de cette semaine, nous avons également mis en place un tirage au sort pour les abonnés du réseau Ruban.

Pour inciter chacun à se déplacer autrement, le service marketing est allé à la rencontre des (futurs) abonnés en proposant un jeu concours. Sous forme de questionnaire sur la mobilité et sur le réseau Ruban en général, le gagnant a remporté un abonnement annuel. Plus de 60 personnes ont participé.

JEU CONCOURS RUBAN

En parallèle, nous avons invité chacun des salariés du réseau Ruban à venir au travail en laissant leurs voitures de côté et à se déplacer différemment, avec des moyens de transport plus doux.

Grâce aux outils de communication utilisés par le réseau Ruban, toute information est accessible gratuitement et sur différents supports.

Les mairies, la presse écrite et les radios locales, véritables relais de l'information sont inscrites à ces listes de diffusion pour permettre de renforcer le message si le sujet s'y prête.

Flash Infos

Fl@sh info

8213 personnes sont inscrites à la newsletter pour recevoir par mail toute l'actualité Ruban : aléas de circulation, travaux, déviations, prévisions en cas d'alerte neige mais aussi des bons plans, promotion de nos services. Soit 3000 nouveaux inscrits de plus qu'en 2020.

Service SMS

10 292 inscrits ont accès à ce service d'alerte SMS réservée à l'information urgente et de dernière minute (grève, arrêt du réseau en cas de neige...) Soit 5 444 inscrits de plus que l'année dernière.



smsmode

Facebook

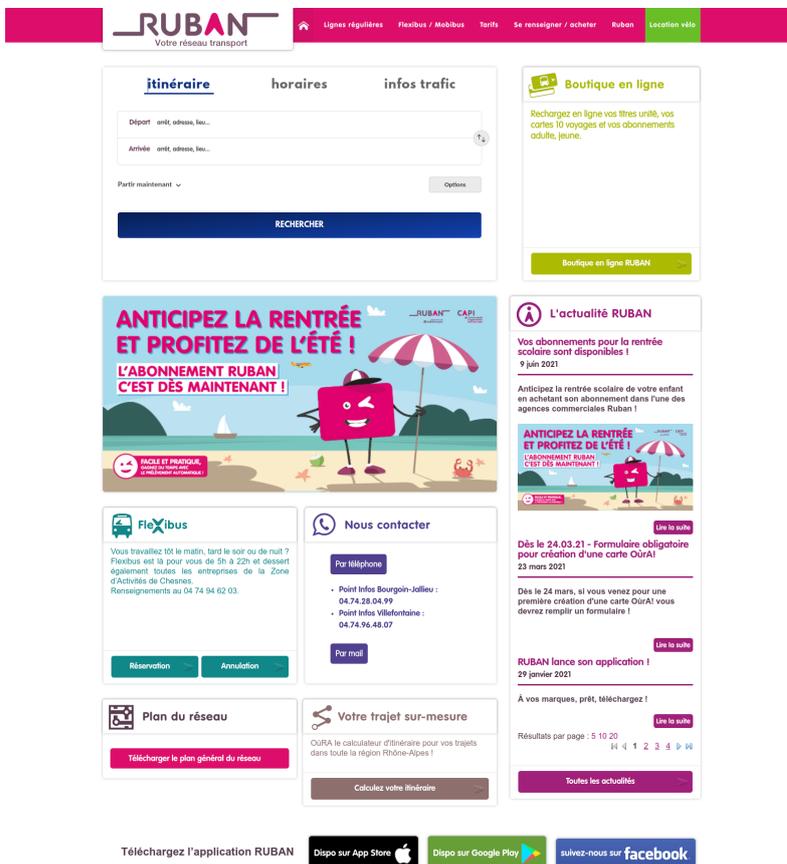


1582 abonnés contre 1444 en 2020.

229 publications réalisées sur l'année.

90 802 personnes ont été touchées par les publications, ce qui veut dire qu'il s'agit du nombre total de personne qui ont vu une de nos publications sur l'année 2021.

Site internet



Le site www.rubantransport.com permet d'obtenir toutes les informations sur le réseau Ruban : lignes, horaires en temps réel, plan, calcul d'itinéraire, info trafic... Un espace de vente en ligne permet le rechargement sur sa carte OÛra : des abonnements mensuel, annuel et des carnets de 10 trajets.

Courant 2021, le site internet a connu des améliorations notamment avec l'intégration d'un widget pour calculer son itinéraire. Cette fonction permet aux utilisateurs d'avoir la meilleure proposition de trajet d'un point de départ à un point d'arrivée. Ce module est relié à l'application Ruban ce qui permet d'avoir une harmonisation des données.

[itinéraire](#) [horaires](#) [infos trafic](#)

Départ

Arrivée

Partir maintenant

Le fond du site internet évolue aussi avec le retrait de l'image qui est remplacé par un fond uni. Cette modification permet d'alléger le site internet et d'améliorer la lecture et donc l'accessibilité aux informations.

Conformément au Règlement Européen de Protection des Données Personnelles, plusieurs améliorations ont été apportées à notre site Internet :

- mise en place d'un bandeau d'affichage indiquant clairement au client que le site utilise des Cookies et lui permettant de gérer ses préférences en la matière
- mise à jour des conditions générales de vente et d'utilisation du réseau Ruban
- publication en ligne de notre politique de confidentialité et de gestion des cookies.

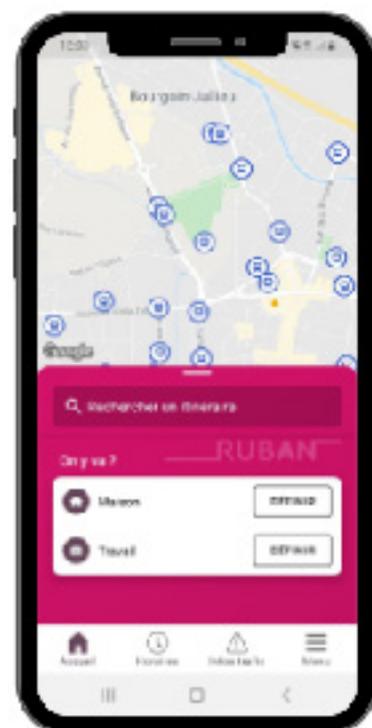
Application

Au delà d'être une porte d'entrée sur tous nos services de mobilité, l'application mobile Ruban est un véritable moyen de communication qui permet de toucher près de 5700 utilisateurs.

Il s'agit d'un bon moyen pour informer les abonnés sur les perturbations à venir sur le réseau : alerte neige, déviations ou encore changement d'horaire.

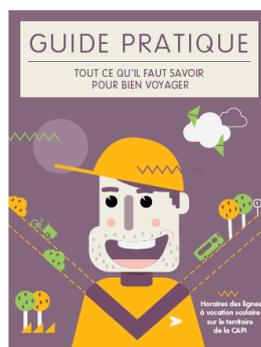
Ainsi que pour communiquer sur des événements ou offres spéciales : lancement de l'application mobile, promotion sur les vélos Ruban, expérimentation vélo cargo, challenge mobilité...

Cela est possible soit sous forme de bannière avec un message sur la page d'accueil de l'application soit par une launchnews qui se reflète par une fenêtre dès l'ouverture de l'application avec un visuel pour attirer l'oeil.



Documentation commerciale

La documentation commerciale est mise à jour tous les ans pour apporter du dynamisme et de la modernité au réseau. Il s'agit également d'un bon moyen pour les abonnés de faire la distinction entre les différentes années.



Abribus

Les abribus sont de véritables relais d'information dispensée par le réseau Ruban. En effet, les abribus permettent de toucher deux types de cibles :

- Nos clients qui attendent aux arrêts
- Des prospects (piétons, cyclistes ou automobilistes) qui passent à proximité.

De ce fait, nous nous servons régulièrement des abribus du territoire dès lors que nous avons un message fort à faire passer.

De plus, deux arrêts de bus à la gare routière de Villefontaine restent habillés aux couleurs du réseau Ruban et plus spécifiquement avec la promotion du service de location de vélos.



Keolis Porte de l'Isère porte une grande importance à la communication interne car elle est primordiale pour fidéliser les collaborateurs et ainsi créer un sentiment d'appartenance.

SMS



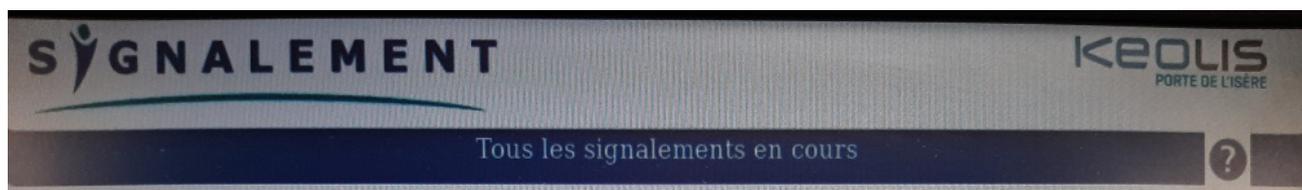
Doté d'un téléphone portable, chaque salarié reçoit instantanément un sms dès lors qu'il y a un événement sur le réseau qui concerne l'ensemble des collaborateurs.

Affichage dynamique

Installé sur les deux dépôts, il permet de diffuser des informations sur le réseau, la sécurité et autres sujets concernant la vie d'entreprise.

L'outil "Signalement"

Cet outil est déployé sur les deux dépôts. Il permet aux conducteurs de signaler au service maintenance toutes anomalies ou dysfonctionnements constatés sur les véhicules, garantissant ainsi une meilleure traçabilité dans la gestion et le traitement des signalements.



Newsletter

● KPI Mag

Le journal interne de Keolis Porte de l'Isère est édité 2 fois par an.

● KPI Flash

Cette newsletter est diffusée tous les deux mois et permet d'informer l'ensemble des salariés sur les différents points d'avancement dans l'entreprise : événements, déviations, infos sociales, changements, ...

● KPI Flash Sécurité

Cette newsletter est dédiée à la sécurité de chacun pour rappeler les procédures à suivre dans des cas spécifiques.



KPI flash SPECIAL SECURITE MARS 2021

ATELIER RISQUE CHIMIQUE

Je suis au contact de produit chimique = j'agis immédiatement

Quel que soit le produit chimique utilisé :

Avant utilisation :

1. Je m'informe soigneusement respectant les pictogrammes.
2. J'utilise les EPI adaptés.
3. Je me déshabille (jupon, chaussures, chaussettes).
4. Je rince abondamment à l'eau claire (EAU TIAU) et au moins 10 minutes.
5. Je consulte un médecin si possible avec la Fiches de Données de Sécurité du produit.

Connaissance des produits chimiques = protection et réflexes adaptés



KPI flash n°25 - Mars 2021

Application Ruban

Depuis son lancement au 1er février, l'application Ruban a été téléchargée plus de 1050 fois!

Disponible sur Google play

Disponible sur App Store

Depuis son lancement, l'application Ruban devient le quotidien de certains usagers du Réseau Ruban. Cette application est destinée à évoluer dans le temps pour permettre d'accompagner au maximum le déplacement de nos clients.

Dans un souci d'améliorer constamment la qualité de notre application et de simplifier son utilisation, une enquête de satisfaction va être proposée prochainement sur notre site internet et notre page Facebook.

Si vous n'avez pas encore téléchargé l'application, à vous de jouer !
Application disponible sur Google Play et Apple Store.

My Keolis Services

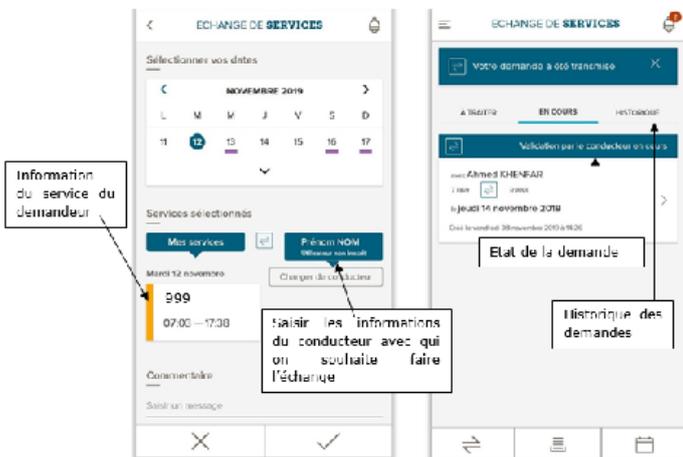


Toujours dans un souci d'améliorer la communication avec l'ensemble des conducteurs, de nouvelles fonctionnalités ont été déployées sur My Keolis Services. Au delà de pouvoir consulter son planning à distance, il est également possible de faire sa demande de congés, de délégations, d'échanges de services et/ou de se proposer volontaire pour travailler sur un jour de repos.

Dès 2022, les conducteurs et conductrices pourront être alertés automatiquement par notification à 90 jours et à 60 jours :

- De leur prochaine visite médicale
- De leur prochaine visite permis
- La fin de la validité de leur FCO.

Demande en direct à un collègue :



Dans une démarche de réduire au maximum les impacts environnementaux, toutes les demandes se traitent en ligne ce qui permet de diminuer considérablement la consommation de papier.

Animations en interne

Semaine de la Santé, Sécurité et Sûreté

A l'occasion de la semaine de la Santé, Sécurité et Sûreté organisée par le Groupe Keolis, Keolis Porte de l'Isère a organisé des actions en interne.

Le mardi 15 juin, une ergonome est venue sur les deux dépôts, le matin à Villefontaine et l'après-midi à Bourgoin-Jallieu, pour répondre aux questions de l'ensemble des salariés ainsi que pour apporter des astuces et conseils pour le bien-être autant dans les bureaux, à l'atelier qu'au poste de conduite.



Démonstration véhicule

Le lundi 28 juin, un midibus électrique de la marque ATAK a été en démonstration de 9h à 12h sur le dépôt de Villefontaine.

Sensibilisation des angles morts

Le 17 juin, une sensibilisation des angles morts a été réalisée sur le dépôt de Villefontaine en parallèle du dépôt de Bourgoin-Jallieu. Conducteurs, administratifs étaient conviés pour être sensibilisés sur l'importance et le danger que sont les angles morts.

Sous forme d'une mise en situation réelle, avec un vélo, des cibles « risques », les conducteurs ont eu l'occasion de se mettre en poste de conduite et de dire, selon eux, quels sont les éléments dangereux et non visibles.

Cette sensibilisation a été réalisée lors d'un moment convivial et a permis de rassembler plus d'une soixantaine de salariés.



Nouveauté à l'exploitation !

**DU NOUVEAU À
L'EXPLOITATION**

Numéro unique

Pour joindre le coordinateur réseau :

04 74 95 36 36

Pour joindre le planning :

04 74 94 62 04

Depuis le 29 mars, un numéro unique a été mis en place pour joindre les coordinateurs réseau et le planning.

Cette nouveauté permet d'avoir le bon interlocuteur

7 | LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Type d'incidents	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	%
Course non effectuée	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1	3	1	9	
<i>Responsable</i>									2	1			3	33%
<i>Non-responsable</i>			1					1			3	1	6	67%
<i>Indéfinit</i>													0	0%
														100%
Retard ou avance	1	2	0	0	2	1	0	0	1	3	4	3	17	
<i>Responsable</i>		2			1	1			1		3	3	11	65%
<i>Non-responsable</i>	1				1					3	1		6	35%
<i>Indéfinit</i>													0	0%
														100%
Point d'arrêt non respecté ou non desservi	1	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	6	
<i>Responsable</i>	1												1	17%
<i>Non-responsable</i>						2	1		2				5	83%
<i>Indéfinit</i>													0	0%
														100%
Réclamations suite modification offre équipement véhicule problème correspondance TER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<i>Responsable</i>													0	#DIV/0!
<i>Non-responsable</i>													0	#DIV/0!
Surcharge	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<i>Responsable</i>													0	#DIV/0!
<i>Non-responsable</i>													0	#DIV/0!
Comportement conducteur / agent d'accueil ou de réservation / contrôleur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
<i>Responsable</i>												1	1	100%
<i>Non-responsable</i>													0	0%
<i>Indéfinit</i>													0	0%
														100%
Total	2	2	1	0	2	3	1	1	5	4	7	5	33	
													33	

Les clients sont invités à formuler leur réclamation sur le site internet www.rubantransport.com ce qui permet une meilleure traçabilité, facilite le traitement des réclamations et le suivi statistique.

8 | LE CONTROLE FRAUDE

Le contrat de DSP prévoit que le délégataire a pour obligation de respecter un taux de contrôle de 2% des voyages effectués sur l'ensemble des services ce qui représente 180 heures de contrôle par mois soit 2 160 heures par an.

Pour l'année 2022, Keolis a tenu à être plus ambitieux que l'engagement contractuel en atteignant un taux de contrôle de 2,7 %.

	2020	2021	Variation 2021/2020
Nbre d'heures de contrôle réalisés	2 234	2 814	26%
Nombre de voyageurs contrôlés	47 164	48 163	2%
Procès verbaux établis	1 473	2 242	52%
Taux de verbalisation	3,1%	4,7%	49%
Nombre de voyages billettique (hors lot 3)	1 433 362	1 787 593	25%
Taux de contrôle	3,3%	2,7%	-18%
Recettes PV encaissées	29 K€	38 K€	31%

Nous avons renforcé notre partenariat initial qui intègre désormais la brigade de gendarmerie de la Verpillière.



LA FRAUDE, ÇA COMMENCE QUAND ON NE VALIDE PAS SON TICKET. QUAND JE MONTE, JE VALIDE.



RUBAN PROPOSE DES OFFRES TARIFAIRES ADAPTÉES À TOUS. **AVEC RUBAN, VOYAGEZ MALIN, VOYAGEZ SANS FRAUDER**




9 | SÉCURISATION DU RÉSEAU

9.1

Recensements des incivilités

Lieu de l'incident	Commune	Date	Heure	Ligne	Résumé des faits
Arrêt "Les essarts"	Villefontaine	15/01/2021	16:30	F	Le conducteur a été pointé par un laser vert au niveau des yeux,
Collège DOISNEAU	IDA	01/02/2021	17:42	A	Caillassage au passage du bus
Place de l'Europe	Villefontaine	10/04/2021	17:15		Caillassage au passage du bus
G Appolinaire	Isle d'Abeau	22/04/2021	17:35	E	Caillassage au passage du bus
Linné	Bourgoin	04/06/2021	18h52	C	Caillassage au passage du bus
Cruizille	Villefontaine	23/06/2021	16h30	A	Caillassage au passage du bus
Les Moines	Villefontaine	30/09/2021	18:00	A	Caillassage au passage du bus
Les Moines	Villefontaine	02/10/2021	15h15	A	Caillassage au passage du bus
Avenue des Pins	Villefontaine	02/10/2021	15h57	F	Caillassage au passage du bus
Avenue des Pins	Villefontaine	06/10/2021	15h58	F	Caillassage au passage du bus
Champaret	Bourgoin	29/11/2021	19h30	C	Coup de poing au visage
Ecole les Marronniers	ST Quentin	21/12/2021	19h15	A	Caillassage au passage du bus

Les moyens de prévention :

- Organisation d'opérations de sensibilisation à destination du jeune public (cars Agora, Prox Raid aventure...),
- Participation aux cellules de veilles des communes de L'Isle d'Abeau, Villefontaine et Bourgoin-Jallieu,
- Partenariats avec les forces de l'ordre du territoire,
- Présence régulière du personnel d'exploitation sur le réseau,
- Travail en cours pour la mise en place d'un nouveau partenariat avec le PIMMS visant à réaliser des opérations de médiations sur le réseau Ruban .

- La vidéo surveillance installée dans les véhicules a un effet dissuasif : elle permet de limiter les dégradations. Elle a également démontré son efficacité lors d'enquêtes judiciaires en cas d'agression du salarié ou du client.
- La présence régulière sur le réseau du personnel d'exploitations.
- Des conventions de partenariat avec les communes et la police municipale de Villefontaine et de Bourgoin-Jallieu.
- Des partenariats avec la gendarmerie de Villefontaine et de l'Isle d'Abeau et la police nationale de Bourgoin-Jallieu pour la réalisation d'opérations de lutte contre la fraude renforcée deux fois par mois. Ces opérations ont également pour objectif de vérifier le respect du port du masque à bord des véhicules.
- La participation aux cellules de veille des communes de Bourgoin-Jallieu et de Villefontaine.

Compte tenu de la situation sanitaire, les interventions organisées chaque année dans les écoles primaires et les collèges du territoire afin de sensibiliser les jeunes à l'utilisation des transports en commun et aux règles de sécurité n'ont pu être réalisées.

LA GESTION DU PARC DE VÉHICULES

10.1

Etat du parc de véhicules en exploitation

N Parc	Immat	Carr	Marque	Type	Girouette			Plancher	Clim	Espace	Syst	rampe H	1er immat	Age 31-12-2021
					Avant	Latéral	Arrière							
1200	DB-985-GE	BUS	RENAULT	AGORA	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas		EFR	syst Ag	rampe H	23/12/2003	18,00
1203	CA-204-QY	BUS	IVECO	CITELIS	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas		EFR	syst Ag	rampe H	23/05/2006	15,58
1260	861 BQR 38	BUS	RENAULT	AGORA	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas					12/02/2002	19,83
1289	479 CSJ 38	BUS	MERCEDES	CITARO	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	27/03/2006	15,75
1291	128 CSD 38	BUS	VOLVO	7700	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	09/11/2005	16,08
1294	814 CYS 38	BUS	VOLVO	7700	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	31/08/2007	14,33
1295	813 CYS 38	BUS	VOLVO	7700	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	30/11/2006	15,08
1302	194 DDZ 38	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	12/02/2007	14,83
1307	166 DGG 38	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	30/01/2009	12,92
1309	AV-895-WZ	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	01/07/2010	11,42
1310	AV-829-XA	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	01/07/2010	11,42
1311	AV-984-XB	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	01/07/2010	11,42
1312	AZ-715-MJ	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	01/07/2010	11,42
1313	BT-441-SF	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	08/09/2011	10,25
1314	BT-829-SF	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	08/09/2011	10,25
1315	BT-215-SF	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	08/09/2011	10,25
1316	CD-847-QX	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	05/04/2012	9,67
1317	CD-617-QX	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	05/04/2012	9,67
1318	CV-368-DN	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	28/05/2013	8,58
1319	CV-568-DN	BUS	HEULIEZ	GX 327	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	28/05/2013	8,58
1320	DQ-905-PT	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	10/04/2015	6,67
1321	DQ-942-PT	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	10/04/2015	6,67
1322	DQ-973-PT	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	10/04/2015	6,67
1323	ED-230-KN	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	27/06/2016	5,50
1324	EN-183-MD	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	21/06/2017	4,50
1325	EN-732-MC	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	21/06/2017	4,50
1326	EN-881-MC	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	21/06/2017	4,50
1327	FA-883-KL	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	18/09/2018	3,25
1328	FA-928-KL	BUS	HEULIEZ	GX 337	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	18/09/2018	3,25
1329	FS-550-LT	BUS	IVECO	URBANWAY	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	04/09/2020	1,25
1330	FS-755-LT	BUS	IVECO	URBANWAY	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	04/09/2020	1,25
1331	FX-221-CD	BUS	IVECO	URBANWAY	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	11/02/2021	0,83
1332	FX-444-CD	BUS	IVECO	URBANWAY	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	11/02/2021	0,83
1270	96 CCS 38	Midi	HEULIEZ	GX 117	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	04/04/2003	18,67
1297	118 DAW 38	Midi	MERCEDES	CITARO K	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	15/01/2007	14,92
1523	DH-465-HA	Midi	HEULIEZ	GX 137	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	02/07/2014	7,42
1524	DH-568-HA	Midi	HEULIEZ	GX 137	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	02/07/2014	7,42
1525	EC-053-LD	Midi	HEULIEZ	GX 137	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	25/05/2016	5,58
1526	FB-994-BM	Midi	HEULIEZ	GX 137	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	15/10/2018	3,17
1527	FN-427-ES	Midi	HEULIEZ	GX 137	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	23/01/2020	1,92
2030	AB-557-RA	MINIBUS	Dietrich	NOVENTIS	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	30/06/2009	12,50
2046	AD-794-CR	MINIBUS	Dietrich	NOVENTIS	Duhamel	Duhamel	Duhamel	plan bas	Clim	EFR	syst Ag	rampe H	29/09/2009	12,25
1700	DC-021-WT	MINICAR	DCG VW	INGWI 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	06/02/2014	7,83
1701	DC-207-WT	MINICAR	DCG VW	INGWI 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	06/02/2014	7,83
1702	DC-470-WT	MINICAR	DCG VW	INGWI 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	06/02/2014	7,83
1704	DH-205-CH	MINICAR	DCG VW	INGWI 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	27/06/2014	7,50
1705	DH-737-CG	MINICAR	DCG VW	INGWI 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	27/06/2014	7,50
1706	DH-997-CG	MINICAR	DCG VW	INGWI 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	27/06/2014	7,50
1707	EG-316-ZH	MINICAR	MERCEDES	MAESTRO 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	24/11/2016	5,08
1708	EG-751-ZH	MINICAR	MERCEDES	MAESTRO 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	24/11/2016	5,08
1709	EG-992-ZH	MINICAR	MERCEDES	MAESTRO 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	24/11/2016	5,08
1710	EG-992-ZH	MINICAR	MERCEDES	MAESTRO 23	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	12/07/2017	4,42
1711	FS-884-SQ	MINICAR	IVECO	DAILY	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	17/09/2020	1,25
1712	FV-730-HH	MINICAR	IVECO	DAILY	Duhamel	Duhamel	Duhamel		Clim	EFR		Hayon PMR	24/11/2020	1,08
1800	EA-032-EF	MINI TPMR	RENAULT	MASTER	Duhamel				Clim	EFR		Hayon PMR	03/03/2016	5,75
1801	EA-016-EF	MINI TPMR	RENAULT	MASTER	Duhamel				Clim	EFR		Hayon PMR	03/03/2016	5,75

10.2

Age moyen du parc

Flotte de véhicules en exploitation au 31 décembre 2021

	Nombre	Age moyen
Bus standard	33	9,2
MIDIBUS	7	8,4
MINICAR	16	6,1
TOTAL	56	8,4

10.3

Renouvellement du parc

Le plan pluriannuel d'investissement prévoyait pour l'année 21 le renouvellement de 4 véhicules : 3 bus standard et 1 minicar.

Au cours de l'année 2021, la CAPI a fait l'acquisition de 2 bus standard IVECO URBANWAY

Le minibus 2030 a été conservé ponctuellement en véhicule de réserve afin de pallier aux difficultés d'approvisionnement en GNV rencontrées à la station publique de Saint-Quentin-Fallavier.

Ce véhicule sortira du parc en 2022.

Par ailleurs, le renouvellement théorique des véhicules de types mincars étant dépassé, nous devons faire face à d'importants travaux de maintenance compte tenu du vieillissement de ce type de véhicule.

ETAT DES RÉPARATIONS DU PARC DE VÉHICULES

N° PARC	CARROSSERIE	GROSSES REPARATIONS
1270	midibus	changement compresseur air
1297	midibus	remplacement tableau de bord
1523	midibus	changement turbo
1523	midibus	reparation système antipollution
1523	midibus	reparation système antipollution
1523	midibus	changement alternateur
1523	midibus	changement cylindres frein ar
1523	midibus	remplacement bloc catalyseur
1523	midibus	remplacement verin de portes avant
1523	midibus	remplacement radiateur air turbo
1524	midibus	remplacement radiateur huile ventilateur
1525	midibus	changement compresseur air
1700	minicar	changement support filtre a huile
1700	minicar	changement kit embrayage volant moteur
1700	minicar	remplacement embrayage volant moteur
1701	minicar	changement moteur
1701	minicar	remplacement alternateur
1701	minicar	remplacement embrayage volant moteur
1702	minicar	changement moteur
1702	minicar	remplacement kit embrayage
1704	minicar	changement boite de vitesse
1704	minicar	remplacement poulie d'ampères
1705	minicar	changement transmission arriere
1705	minicar	changement amortisseurs av complets
1705	minicar	remplacement alternateur
1705	minicar	remplacement moteur
1706	minicar	changement turbo
1706	minicar	changement sonde temperature
1706	minicar	changement alternateur
1707	minicar	remplacement turbo
1707	minicar	remplacement moteur
1708	minicar	changement sonde nox
1708	minicar	changement collecteur admission
1708	minicar	refection moteur
1708	minicar	remplacement pompe de direction assiste
1708	minicar	remplacement
1708	minicar	remplacement chariot de porte
1709	minicar	changement sonde nox
1709	minicar	changement chariot porte laterale
1709	minicar	remplacement alternateur
1710	minicar	changement embrayage volant moteur
1710	minicar	changement catalyseur
1710	minicar	changement chariot porte laterale
1710	minicar	changement pompe a eau
1800	minicar PMR	changement embrayage volant moteur
2030	minibus	réparation train avant

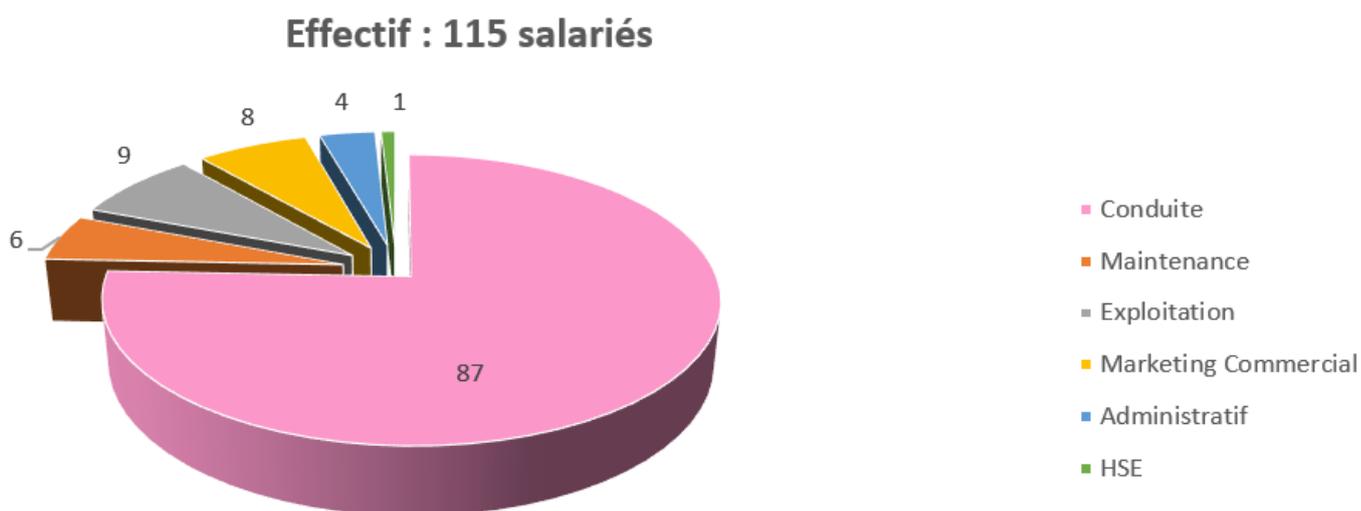
2046	minibus	changement vanne egr
1200	standard	remplacement sellerie interieur
1200	standard	réfection systeme suralimentation turbo
1203	standard	remplacement alternateur
1203	standard	réfection système chauffage passager
1289	standard	changement pompe a eau
1289	standard	changement pompe a eau
1291	standard	changement etrier
1291	standard	remplacement étrier arg
1291	standard	remplacement pivot avd
1291	standard	reparations circuit carburant
1291	standard	réfection plancher
1295	standard	changement pivot avg
1295	standard	remplacement pivot avg
1295	standard	remplacement clavier et reparation calculateur boite
1295	standard	remplacement pivot avd
1295	standard	remplacement baie ouvrante conducteur
1307	standard	changement clavier et sonde temperature boite auto
1307	standard	remplacement clavier et sonde temperature boite
1309	standard	remplacement support echappement
1309	standard	remplacement radiateur
1309	standard	remplacement cylindres de frein arrières
1310	standard	refection fuite huile
1310	standard	remplacement kit embrayage poulie compresseur de clim
1311	standard	remplacement reservoir carburant
1311	standard	remplacement cylindres de frein arrières
1312	standard	reparation fuite adblue
1313	standard	remplacement radiateur moteur
1313	standard	remplacement moteur
1315	standard	changement radiateur
1315	standard	remplacement cylindres de frein arrières et etrier arrière droit
1317	standard	remplacement cylindres freins ar
1317	standard	remplacement douilles injecteurs
1317	standard	remplacement vitre de porte
1318	standard	changement cylindre ar
1318	standard	remplacements injecteurs
1318	standard	remplacement radiateur moteur
1318	standard	remplacement cylindre de frein
1319	standard	remplacement cylindres frein arrières
1319	standard	remplacement radiateur eau moteur
1323	standard	reparation système antipollution
1323	standard	remplacement radiateur huile ventilateur
1326	standard	remplacement radiateur d'eau
		Coût total des grosses réparations 2021
		130 510 €

Ventilation des coûts par catégories de véhicules			
	Nbr de véhicules	% de parc	Part des coûts de réparation
Standard	33	59%	43%
Midibus	7	13%	12%
Minicar	16	29%	45%

Nous constatons une augmentation de 54 k€ des grosses réparations entre 2020 et 2021. Cela s'explique pour partie par l'augmentation du nombre de kilomètres réalisés du fait de l'épidémie de Covid en 2020 mais également par le vieillissement du parc de minicar.

12 | DONNÉES SOCIALES

12.1 Effectif au 31 décembre



12.2 Données du personnel au 31 décembre

	EFFECTIF	%
Hommes	82	71%
Femmes	33	29%
TOTAL	115	100%

Age moyen	45,9 ans
Ancienneté moyenne	9,6 ans

12.3

Données sur l'absentéisme

	2020	2021
Motifs absences	Nombre de jours	Nombre de jours
Courte maladie	2 480	2 512
Longue maladie	1 630	974
Maladies professionnelles	108	0
Mi-temps thérapeutique	251	342,3
Accident du travail	884	1440
Accident du trajet	43	44
Agressions	482	33
Nombre total de jours	5 878	5 346
Taux absentéisme	15,06%	12,89%

L'absentéisme baisse de plus 2 points entre 2020 et 2021.

Engagé dans un plan d'actions volontariste à ce sujet, Keolis est accompagné par le cabinet Ayming pour son déploiement.

12.4

Mouvement social

En 2021, aucun mouvement social n'a eu lieu.

Répartition des salariés ayant suivi une formation	TOTAL	H	F
Conducteurs	32	27	5
Ouvriers	2	2	-
Employés	4	-	4
Agents de Maitrises et Techniciens	7	4	3
Cadres	1	1	-
Total	46	34	12

Répartition des heures de formations par catégories

Nombre total d'heures effectuées	TOTAL
Conducteurs	1 050
Ouvriers	42
Employés	56
Agents de Maitrises et Techniciens	129
Cadres	2
	1 279

Thématiques des actions de formations

Thématique des actions de formation	Nombres d'heures
FCO	910
Devenir Sauveteur Secouriste du travail	126
Stage de récupération de points permis de conduire	42
Fonctionnement du système de dépollution Euro 6 par ADBLUE	14
B2XL operation batteries	14
Electricité URBANWAY EURO6 PARTIE 1 CHASSIS	21
Présentation et maintenance autobus Euro 6	21
Gestion des accidents du travail	5
Prévenir le risque incendie en maintenance bus et cars	7
Accompagner un agent après un évènement grave	28
Accueillir et prendre en charge les PMR	7
Accueillir par téléphone et en face à face	56
Piloter la protection des données personnelles	28
Nombre total d'heures de formation	1 279

Coûts de formation

Les dépenses de formation s'élèvent à 64 233€ et représentent 1,85% de la masse salariale.

Formation des jeunes

KPI s'engage également dans la formation des jeunes avec le recrutement en 2021 de :

- un alternant BTS maintenance des véhicules routiers,
- une alternante Master 1 responsable des ressources humaines,
- un stagiaire en Master 2 TURP.

Recrutements

Compte tenu des difficultés de recrutement que nous rencontrons dans les métiers de la conduite et de la maintenance, nous avons dû revoir notre politique recrutement, nous avons privilégié les recrutements en CDD plutôt qu'en intérim.

Cela permet notamment d'améliorer le sentiment d'appartenance à l'entreprise et contribue également à l'amélioration de la qualité de service.

Liste des accords conclus en 2021 :

- 31 mai 2021 : Accord portant sur la Négociation Annuelle Obligatoire
- 30 décembre 2021 : Avenant 1 à l'accord de participation Annuelle Obligatoire
- 30 décembre 2021 : Avenant 2 à l'accord d'intéressement Annuelle

Les instances représentatives du personnel :

- **Comité Social Economique (CSE)**

Conformément aux règles en vigueur, des réunions du CSE sont organisées régulièrement avec les partenaires sociaux. La médecine du travail, l'inspection du travail et la CARSAT sont invitées à ces réunions dès lors qu'une commission Sécurité a lieu soit 4 fois dans l'année. Ces réunions sont l'occasion d'échanges sur le fonctionnement du réseau Ruban et de l'entreprise.

- **Les Commissions et groupe de travail**

Afin d'impliquer les salariés dans les différents projets d'entreprise ont été mise en place :

- une commission horaires et services,
- un groupe de travail Flexibus,
- un groupe de travail PMR.

● Audit organisationnel et baromètre engagement

Un diagnostic organisationnel a été réalisé dans le courant de l'été 2020.

A l'occasion d'interviews individuels d'environ une heure, 47 salariés ont eu la possibilité de s'exprimer librement sur 9 thèmes tels que le réseau, l'organisation du travail ou encore les conditions de travail.

Les entretiens ont été réalisés par le cabinet Longitudes

A l'automne 2020, un sondage en ligne mesurant l'engagement des salariés a également été réalisé. Ce sondage était ouvert à tous les salariés souhaitant participer. 22 questions portant sur 4 thèmes étaient posées aux salariés. Les réponses étaient anonymes et traitées par un organisme externe. 44 salariés ont participé à ce sondage.

Ces deux outils visent à identifier les thèmes prioritaires sur lesquels travailler en interne dans le cadre d'un dispositif d'amélioration continue.

Une restitution a été organisée sous forme de temps d'échanges avec les salariés au premier trimestre 2021.

L'analyse des résultats de ces enquêtes fait ressortir trois axes d'amélioration :

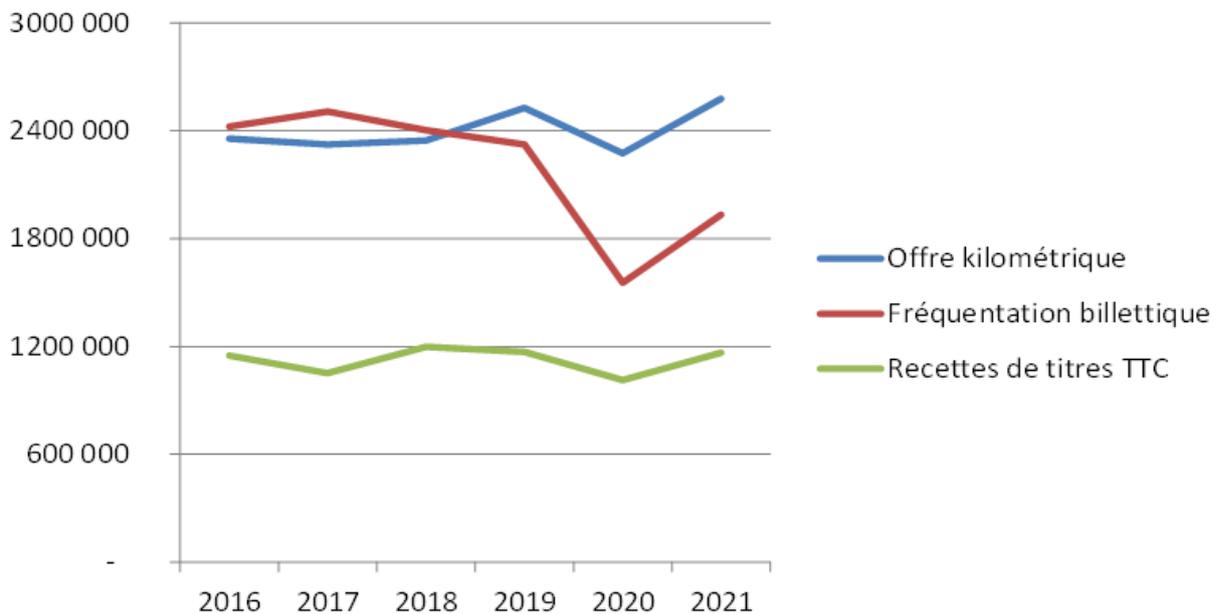
- Le bien-être au travail
- L'implication de chacun
- La communication interne



13.2

Ratios d'activité

	2020	2021	Variation
Offre kilométrique (km totaux)	2 275 417	2 579 026	13,3%
<i>dont km en propre (com+hlp)</i>	1 920 039	2 142 384	11,6%
<i>dont km sous traités (com+hlp)</i>	355 378	436 641	22,9%
Fréquentation billettique	1 553 542	1 932 235	24,4%
Voyages / km	0,68	0,75	9,7%
Voyages / Habitant	14,29	17,78	24,4%
Population desservie	108 700	108 700	0,0%
KM / HABITANT	20,93	23,73	13,3%
Effectif du personnel roulant (ETP) hors sous traitance	91,73	93,86	2,3%
Productivité des conducteurs (km/an) hors sous traitance	20 931	22 825	9,0%
Nombre de véhicules sur le parc hors sous traitance	55	56	1,8%
Productivité des véhicules (km/an) en propre	34 910	38 257	9,6%
Recettes de titres HT	919 969	1 059 905	15,2%
Recettes au voyage	0,59	0,55	-7,4%



Les effets de la crise sanitaire ont perduré.

Nous pouvons cependant noter que le niveau de recettes revient progressivement au niveau de 2019. une attention particulière a été portée au parcours client avec le lancement d'une application mobile permettant aux clients de connaître les horaires en temps réel et de rechercher simplement leur itinéraire. De plus, l'application mobile TixiPass lancée en 2020 contribue à la simplification du parcours client. Cette année, a été marquée par la reprise des actions de proximité et de terrains, permettant de renforcer la visibilité du réseau Ruban et de promouvoir l'utilisation des transports publics auprès des capisérois.