
Rapport de stage individuel

5^{ème} année

Assistante des offres de mobilité

Keolis Dijon Mobilités

49, rue des Ateliers
21000 Dijon - France

KEOLIS
DIJON MOBILITÉS

Tuteur entreprise :

Carine Leuthold

Responsable des offres de mobilité

Maguelone Le Breton

UIT – RESEAU

2021-2022

Tuteur académique :

Hervé Baptiste

REMERCIEMENTS

Dans un premier temps, je tiens à remercier tous les membres de Keolis Dijon Mobilités, et en particulier les membres de la Direction Marketing, qui m'ont intégrée et soutenue durant ce stage. Je remercie aussi les membres de la Direction Exploitation, qui ont su me communiquer leur passion et leurs connaissances.

Je remercie particulièrement ma tutrice, Carine LEUTHOLD pour sa confiance, le temps passé ensemble et son accompagnement tout au long de mon stage. Je remercie également Emilie JEANNINGROS et Michaël GACHOT pour leur expertise au quotidien. Merci à Wilfried ROND, pour le partage de ses connaissances. Pour finir, je remercie Maxime POIRIER, Xavier MASSOTTE et Fabien CHANOIT pour leur soutien dans la définition de mon projet professionnel.

Enfin, merci à Hervé BAPTISTE pour sa disponibilité tout au long de mon stage et de l'élaboration de ce rapport.

TABLE DES MATIERES

Remerciements	2
1 Présentation de l'entreprise.....	4
1.1 Le Groupe Keolis.....	4
1.1.1 Présentation	4
1.1.2 Gouvernance	5
1.2 Keolis Dijon Mobilités.....	5
1.2.1 Présentation / Profil	5
1.2.2 Gouvernance / Organisation	6
2 Contexte du stage.....	6
2.1 Réponse à appel d'offre	6
2.2 Article 19 de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM).....	7
2.3 Dijon, une métropole en croissance.....	8
3 Présentation des missions.....	9
3.1 Etudes et analyses de l'offre Bus&Tram sur le réseau Divia	9
3.1.1 Elaboration de fiches de présentation des lignes Bus&Tram dans le cadre de la RAO... ..	9
3.1.2 Etude des validations mensuelles du réseau Bus&Tram.....	9
3.1.3 Etude des validations par secteur	11
3.1.4 Utilisation de l'outil PREKOT.....	12
3.2 Déploiement du service DiviAccès	13
3.2.1 Elaboration de documents d'informations voyageurs	13
3.2.2 Accompagnement des équipes du service DiviAccès.....	14
3.2.3 Découverte de l'outil Power BI.....	14
3.3 Autres Missions	15
3.3.1 Sortie sur le terrain.....	15
3.3.2 Préparation des grèves.....	15
3.3.3 Etude pour l'évolution des horaires d'une ligne	15
3.3.4 Pilotage de projet : déploiement d'une nouvelle ligne sur réservation.....	16
4 Retour réflexif sur mon expérience.....	16
4.1 Intégration dans l'entreprise.....	16
4.2 Organisation et répartition des missions	17
4.3 Stratégie de l'entreprise.....	17
5 La suite de mon parcours professionnel	18
6 Bibliographie.....	20
7 Annexes	21

1 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

1.1 LE GROUPE KEOLIS

1.1.1 Présentation

Le Groupe Keolis est un leader mondial de la mobilité partagée. Il assure l'exploitation et la maintenance de réseaux de transport urbains, périurbains et interurbains pour le compte de plus de 300 Autorités Organisatrices de Mobilité dans 14 pays. Il présente en 2021 6,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires, 68 000 collaborateurs (dont 37 700 en France) et comptabilise plus 3,4 milliards de passagers annuels (*Keolis*, s. d.).

Le groupe est né de la fusion entre les sociétés **VIA – GTI**, centrée principalement sur les transports urbains et **Cariane**, spécialisée dans le transport interurbain de voyageurs.

Il s'est imposé comme numéro un mondial sur le métro automatique et le tramway, et excelle également via ses filiales : le stationnement (EFFIA), les infrastructures partagées en matière de mobilité, comme le vélo en libre-service ou en location longue durée (Cykleo) ou encore les services à la mobilité - conseil, accompagnement et analyse (KISIO).

Au-delà de l'opérationnel, ce sont les valeurs fortes de Keolis qui lui permettent d'atteindre cette place de leader de la mobilité :



Figure 1 : Les 3 valeurs de Keolis : "We imagine, We care, We commit" – source : keolis.com

We imagine : Inventer une solution de mobilité adaptée, innover pour concevoir des offres de transport public performantes et offrir à tous les voyageurs une expérience sûre, efficace, agréable et fluide.

We care : Placer les passagers ainsi que le bien-être des collaborateurs au cœur de la conception des offres et du service et être à l'écoute des Autorités Organisatrices de Mobilité pour nouer une relation de confiance.

We commit : Respecter les engagements contractuels auprès des Autorités Organisatrices de Mobilité en matière de sécurité, de qualité de service... Agir comme un acteur responsable de la ville et du territoire au service de la mobilité durable.

1.1.2 Gouvernance

Le Groupe Keolis est une société par actions simplifiées (SAS). Sa direction est confiée à un Directoire, dont Marie - Ange DEBON est la Présidente depuis le 24 août 2020. Actuellement, il est détenu à 70 % par la Société Nationale des Chemins de Fer français (SNCF) et à 30 % par la Caisse de Dépôt et Placement du Québec (CDPQ) (Wikipédia, « Keolis », 2022).

Trois instances de gouvernance assurent le développement et le pilotage de Keolis : le Conseil de Surveillance, le Comité Exécutif et l'Executive Leadership Team. Toutes trois travaillent en étroite collaboration pour assurer la stabilité du gouvernement de l'entreprise.

Le Conseil de Surveillance a pour rôle de superviser la gestion du Directoire et de se prononcer sur les décisions stratégiques du Groupe. Les membres sont désignés par les actionnaires, Jérôme Tolot en a la présidence depuis le 15 janvier 2021. Le Comité Exécutif ainsi que l'Executive Leadership Team (18 membres au total) assurent le développement du Groupe et participent à la définition de ses orientations stratégiques.

1.2 KEOLIS DIJON MOBILITES

1.2.1 Présentation / Profil

Keolis Dijon Mobilités est une filiale du Groupe Keolis, exploitant du réseau DiviaMobilités. Pour la première fois en France, le contrat de concession de service public (CSP) intègre l'ensemble des modes de transport de l'agglomération, depuis son renouvellement le 1^{er} janvier 2017. Tramway, bus, service TPMR (Transport pour les Personnes à Mobilité Réduite), parking en ouvrage, stationnement sur voirie, vélo en libre-service et en location longue durée, stationnement vélo sécurisé, transport à la demande (TAD), covoiturage ou encore fourrière automobile : DiviaMobilités est un réseau exemplaire de mobilité globale.

DiviaMobilités (appelé réseau Divia jusqu'en 2017) est le nom du réseau de transports de la métropole dijonnaise. Il a succédé à la Société de Transport de la Région Dijonnaise (ou STRD) en charge de l'exploitation du réseau de transport en commun de Dijon de 1965 à 2004. DiviaMobilités compte plus de 46 millions de voyages par an en 2019 et dessert les 23 communes de Dijon métropole (*Divia*, s. d.).



Figure 2 : Ensemble des mobilités du réseau DiviaMobilités et ses logos – source : divia.fr

Le réseau Bus&Tram intègre 2 lignes de tramway ainsi que 5 Lianes (Lignes de bus à haut niveau de service) qui assurent la desserte des principaux équipements et grands quartiers de Dijon métropole. De nombreuses lignes urbaines permettent le maillage du territoire, notamment avec la desserte des communes périphériques. Des services innovants viennent compléter cette offre, avec notamment une navette gratuite dans le centre-ville, une ligne de bus nocturne ou encore des services « à la carte » pour permettre la desserte des zones industrielles et d'activités. Enfin, DiviaMobilités propose un service de transport pour les personnes à mobilité réduite, nommé DiviAccès.

Keolis Dijon Mobilités a aussi en charge l'exploitation de 400 vélos en libre-service répartis sur 40 stations, 800 vélos en location longue durée, 16 abris vélos sécurisés, 5 900 places de stationnement en voirie, 3 parcs relais (P+R), ainsi que 10 parcs en ouvrage.

1.2.2 Gouvernance / Organisation

Son Directeur Général est Thomas Fontaine depuis 2018. Au total, l'entreprise compte plus de 742 collaborateurs, dont 503 conducteurs.

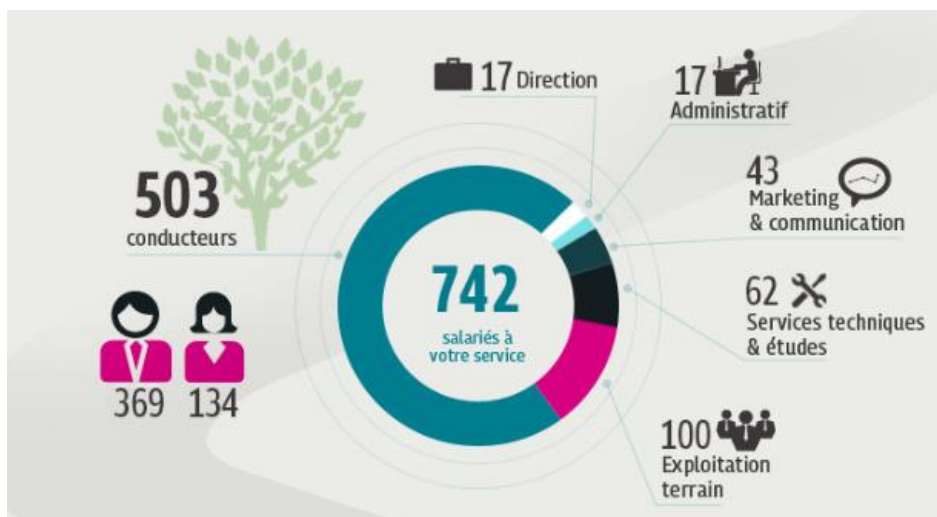


Figure 3 : Répartition des salariés de Keolis Dijon Mobilités – source : divia.fr

2 CONTEXTE DU STAGE

Stagiaire au sein de la direction marketing, je suis amenée à assister l'équipe d'études et produits sur les différentes offres de mobilité, pendant une période de 6 mois.

L'équipe assure la conception de l'offre de service et la gestion opérationnelle des services Divia Bus&Tram, Divia Vélo (vélo en location longue durée), DiviaVélodi (vélo en libre-service), DiviaVéloPark (abris vélos sécurisés) ainsi qu'une partie du service DiviAccès (TPMR). L'équipe assure également le portage de nouveaux projets liés à l'information voyageurs et l'intermodalité, ainsi que de projets transversaux liés à l'accessibilité du réseau DiviaMobilités.

2.1 REPONSE A APPEL D'OFFRE

Le contrat de concession de service public (CSP) se terminant le 31 décembre 2022, Keolis Dijon Mobilités est en période de Réponse à Appel d'Offre (RAO) lors de mon arrivée dans l'entreprise. L'entreprise propose une réponse commerciale à l'appel d'offre lancé par l'Autorité Organisatrice (Dijon métropole). La RAO se déroule suivant plusieurs phases (*cf figure 4*).

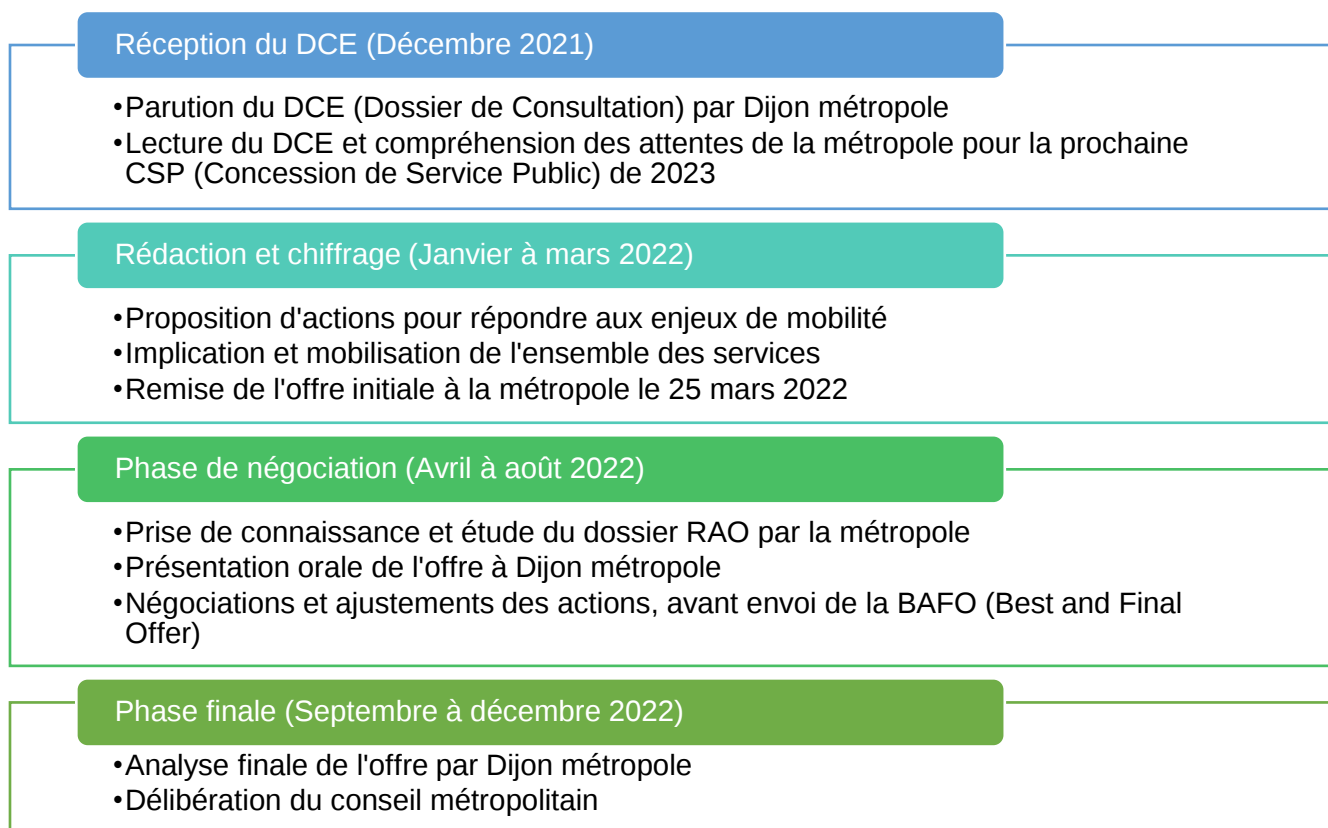


Figure 4 : Les différentes étapes de la Réponse à Appel d'Offre

Durant la phase de rédaction et chiffrage, j'ai été chargée d'assister les équipes, principalement sur la finalisation de l'offre de bus et de tramway et le contrôle de cohérence de différentes pièces de l'offre.

2.2 ARTICLE 19 DE LA LOI D'ORIENTATION DES MOBILITES (LOM)

Adoptée le 24 décembre 2019, la LOM a pour objectif de faciliter l'accès au transport au quotidien, pour tous et partout. L'article 19 de cette loi impacte spécifiquement les transports pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et impose que leur mobilité soit simplifiée avec des mesures concrètes (*UTP - Union des Transports Publics et Ferroviaires, s. d.*).

Cette loi a donc imposé une évolution du service DiviAccès.

Le service DiviAccès est un service de transport collectif, d'adresse à adresse, adapté aux PMR. Lancé en 1983, il dessert les 23 communes de la métropole sur une amplitude identique au réseau Bus&Tram. Après inscription et réservation préalable, le service permet à ses bénéficiaires de se déplacer au sein de la métropole. La loi a imposé des changements majeurs sur les conditions pour avoir accès à ce service. Toujours dans l'idée de permettre un accès facilité à la mobilité, la loi implique plusieurs changements, notamment :

- Suppression de l'obligation de résidence sur le territoire concerné pour tous les demandeurs
- Obligation d'une tarification spéciale pour l'accompagnateur des personnes handicapées ayant une Carte Mobilité Inclusion (CMI), Priorité, Stationnement ou Invalidité
- Interdiction de demander un certificat médical pour les personnes en situation de handicap détenant une CMI Invalidité ou une carte d'invalidité égale ou supérieure à 80%
- La présence d'un accompagnateur ne peut plus être imposée à un client

Durant l'année 2020, un projet de refonte du service a été lancé. Les équipes de Keolis Dijon Mobilités ont travaillé sur différents leviers pour répondre aux obligations de la loi et optimiser l'exploitation du service. En effet, la facilitation d'accès à ce service de transport pour les personnes à mobilité réduite est susceptible de faire augmenter le nombre d'adhérents. L'objectif du projet de refonte était donc de répondre aux obligations de la loi, tout en garantissant une qualité de service optimale pour les adhérents.

J'ai participé au déploiement du nouveau service de transport en réalisant les derniers ajustements et en accompagnant sa mise en œuvre en interne et auprès de son public. Les différentes missions qui m'ont été confiées dans le cadre du déploiement du service DiviAccès seront détaillées par la suite.

2.3 DIJON, UNE METROPOLE EN CROISSANCE

La population de Dijon métropole ne cesse d'augmenter. Entre 2012 et 2017, la collectivité a gagné 1 400 habitants par an. De plus, le nombre d'étudiants a augmenté de 10% en dix ans, atteignant plus de 35 000 jeunes inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur en 2019 (*Insee*, s. d.). Les trois quarts d'entre eux résident dans la métropole. Avec cette croissance démographique, de nouveaux quartiers de vie émergent : le réseau de transport doit s'adapter à l'extension et la densification de la métropole.

Durant l'année 2010, le réseau de bus est restructuré, avec l'apparition de nouvelles lignes telles que la ligne de nuit. La desserte des communes de la métropole est améliorée, et des modifications d'itinéraires en vue des travaux du tramway sont effectuées. Avec l'arrivée du tramway en 2012, le réseau de transport connaît une nouvelle réorganisation, donnant un caractère plus définitif à celui-ci.

Une attention particulière est portée sur certains quartiers, comme par exemple le quartier de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin (CIGV), qui a été inaugurée le 6 mai 2022 (*Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin - Dijon*, s. d.). La Cité a pour ambition d'être un nouveau centre d'attractivité proche du centre de la ville. Au sud de Dijon, l'axe Jaurès qui dessert la commune de Chenôve est en plein développement : des études sont menées sur cet axe complexe.

Durant mon stage, j'ai été chargée d'analyser et d'interpréter les fréquentations des transports en commun sur ces différents quartiers en évolution, avec comme objectif de déterminer une nouvelle offre de transport adaptée.

3 PRESENTATION DES MISSIONS

3.1 ETUDES ET ANALYSES DE L'OFFRE BUS&TRAM SUR LE RESEAU DIVIA

3.1.1 Elaboration de fiches de présentation des lignes Bus&Tram dans le cadre de la RAO

Dans le cadre de la RAO, il m'a été demandé d'élaborer des fiches synthétiques présentant chaque ligne du réseau. J'ai effectué une représentation cartographique des propositions d'évolution du réseau Bus&Tram, dans le but de faciliter la compréhension de celles-ci lors de la remise de l'offre initiale à l'Autorité Organisatrice fin mars 2022.

Pour élaborer ces fiches, j'ai tout d'abord récolté les différentes données nécessaires auprès des différents services de Keolis Dijon Mobilités : cela m'a donné l'occasion de rencontrer les différentes équipes, telles que les équipes d'études et méthodes de la direction exploitation pour la partie technique (concernant les kilomètres commerciaux, les temps de parcours des lignes etc.), les équipes de la direction marketing (concernant les fréquences et fréquentations) ainsi que les équipes de la direction des systèmes d'informations (pour les bases de données SIG).

Une fois les données récoltées, j'ai pu élaborer des représentations cartographiques esthétiques, simples et compréhensibles grâce au logiciel Qgis. J'ai également réalisé des tableaux valorisant les principales informations pour chaque ligne, ainsi qu'un thermomètre avec les principaux tronçons et temps de parcours, élaboré sur Illustrator ([cf Annexe n°1](#)).

Cette première mission au sein de Keolis Dijon Mobilités m'a permis d'appréhender le réseau de Dijon ainsi que la ville, que je découvrais. De plus, cela m'a permis de comprendre les problématiques du territoire et les évolutions nécessaires du réseau de transport. J'ai également eu la possibilité d'échanger avec différentes personnes de l'entreprise et ainsi de m'intégrer aux équipes. Enfin, cette mission a participé au perfectionnement de ma capacité à trouver l'information pertinente, à l'évaluer, l'exploiter et la synthétiser.

Avant la remise de l'offre initiale à l'Autorité Organisatrice, des groupes de relecture ont été mis en place, afin de perfectionner le rendu des différents dossiers (mise en page, orthographe, cohérence, etc.). Ces groupes de travail ont demandé de la rigueur. De plus, cela m'a offert la possibilité de prendre connaissance des différentes missions de Keolis Dijon Mobilités (autant sur la maintenance, les systèmes d'informations, la relation clients que sur le marketing et les modes de transport), dans un cadre concurrentiel et avec la confiance de ma hiérarchie concernant la confidentialité de ces données.

3.1.2 Etude des validations mensuelles du réseau Bus&Tram

Chaque mois, une étude de la fréquentation par ligne est réalisée et envoyée à Dijon métropole. Ces données sont analysées en fonction des événements sur le réseau (grève, événement culturel, sportif etc.).

Il m'a été confié, pour compléter cette analyse générale effectuée par la personne chargée d'études et enquêtes, d'étudier chaque mois les validations par ligne, arrêt et direction du réseau Bus&Tram. Il s'agit donc d'une analyse plus détaillée à l'échelle de chaque ligne.

TRAITEMENT DES DONNEES DE VALIDATION :

Les données sont extraites de l'interface SAP BusinessObjects InfoView ([cf Annexe n°2](#)). Cette interface permet d'avoir accès à un large éventail d'informations concernant les validations, mais également les différents titres de transports vendus, les recettes de la billettique, etc. Les fonctionnalités disponibles sur cette interface permettent de visualiser, filtrer, et exporter les données. En outre, SAP BusinessObjects InfoView donne accès à une série d'outils analytiques qui permettent d'explorer les informations plus en détail.

Après avoir exporté les données requises, il est nécessaire de les nettoyer. Le nettoyage de ces données vise à identifier et corriger les données altérées, inexactes ou non pertinentes. En effet, les données issues de la billettique brute comportent beaucoup d'erreurs sur les noms d'arrêts, les directions etc. Cette étape fondamentale du traitement des données améliore la cohérence et la fiabilité des données, et est indispensable pour pouvoir analyser et interpréter les données de validation.

Pour gagner en efficacité sur ce traitement chronophage, j'ai proposé l'automatisation d'une partie du traitement avec notamment l'utilisation de l'outil VBA Excel, auquel je me suis formée à l'aide de tutoriels en ligne. La mise en page et une partie des erreurs itératives chaque mois peuvent ainsi être corrigées en peu de temps (par exemple, la suppression automatique des lignes non-concernées par l'analyse, [cf Annexe n°3](#)). Cela m'a permis de développer la maîtrise des méthodes et des outils de l'ingénieur : identification et résolution du problème, même non familier, ainsi que l'utilisation des outils informatiques tel que l'outil de programmation VBA. La proactivité et la proposition d'automatisation ont été très appréciées par l'équipe.

Toujours dans un souci de gain de temps et d'efficacité, j'ai élaboré une procédure de traitement de ces données, pour formaliser les étapes et ainsi permettre aux prochaines personnes à prendre le sujet en main d'être rapidement autonomes. Cela m'a permis de développer ma capacité à sélectionner et synthétiser l'information nécessaire à la bonne compréhension de la procédure par un tiers.

ANALYSE DES DONNEES DE FREQUENTATION :

Une fois la base de données propre, l'analyse et l'interprétation des fréquentations peuvent être effectuées. Des analyses peuvent être demandées ponctuellement par la métropole, sur certains arrêts particuliers, certaines lignes ou directions. D'autres analyses sont exigées par Keolis, dans le cadre de travaux qui impliquent une déviation par exemple, pour déterminer le niveau d'information voyageur à mettre en place.

Afin de faciliter l'analyse et l'extraction des données requises, j'ai élaboré un tableau de bord qui peut être reproduit chaque mois. Il s'agit d'un outil simple, permettant à quiconque souhaitant consulter les données de pouvoir les sélectionner efficacement. Il permet de pouvoir sélectionner les données de plusieurs arrêts simultanément. Pour cela, j'ai utilisé les outils « segments » ainsi qu'un tableau associé à un graphique croisé dynamique. Les figures ci-dessous montrent l'amélioration du traitement des données, avec un tableau de bord simple et ergonomique ([cf figures 5 et 6](#)).

	A	D	E	F	G	H	I
1							
2							
3	Code_arret_ligne	Lignes	Arrêts	Direction	LaV	SAM	DIM
4	08_001_aL3_b	03	30 Octobre	FONTAINE D OUCHE	285	90	40
5	08_001_bL3_a	03	30 Octobre	EPIREY CAP NORD	241	44	19
6	08_006_aL3_a	03	Albert 1er	EPIREY CAP NORD	56	24	28
7	08_006_bL3_b	03	Albert 1er	FONTAINE D OUCHE	39	19	15
8	08_014_aL3_b	03	Av. du Lac	FONTAINE D OUCHE	2	2	0
9	08_014_bL3_a	03	Avenue du Lac	EPIREY CAP NORD	624	398	188
10	08_015_aL3_b	03	Bachelard	FONTAINE D OUCHE	21	16	3
11	08_015_bL3_a	03	Bachelard	EPIREY CAP NORD	341	193	74
12	08_026_aL3_b	03	Belin	FONTAINE D OUCHE	11	48	18
13	08_026_bL3_a	03	Belin	EPIREY CAP NORD	410	237	105
14	08_035_aL3_a	03	Boulangier	EPIREY CAP NORD	60	26	7
15	08_035_bL3_b	03	Boulangier	FONTAINE D OUCHE	334	65	33
16	08_050_aL3_a	03	Champmaillot	EPIREY CAP NORD	9	4	1
17	08_050_bL3_b	03	Champmaillot	FONTAINE D OUCHE	106	54	23
18	08_051_aL3_b	03	Champs Perdrix	FONTAINE D OUCHE	0	2	2
19	08_051_bL3_a	03	Champs Perdrix	EPIREY CAP NORD	0	28	10
20	08_053_aL3_b	03	Chanoine Kir	FONTAINE D OUCHE	75	29	13
21	08_053_bL3_a	03	Chanoine Kir	EPIREY CAP NORD	415	292	100
22	08_059_aL3_a	03	CHS La Chartreuse	EPIREY CAP NORD	137	83	59
23	08_059_bL3_b	03	CHS La Chartreuse	FONTAINE D OUCHE	64	31	6
24	08_078_aL3_a	03	Creux d'Enfer	EPIREY CAP NORD	58	9	7
25	08_078_bL3_b	03	Creux d'Enfer	FONTAINE D OUCHE	80	43	14
26	08_081_aL3_a	03	Dallas CRI	EPIREY CAP NORD	34	31	7
27	08_081_bL3_b	03	Dallas CRI	FONTAINE D OUCHE	236	141	74
28	08_083_aL3_b	03	Darcy Devosge	FONTAINE D OUCHE	774	591	231
29	08_088_aL3_a	03	Defense	EPIREY CAP NORD	51	19	13

Figure 5 : Fichier d'analyse de validations (avant modifications)

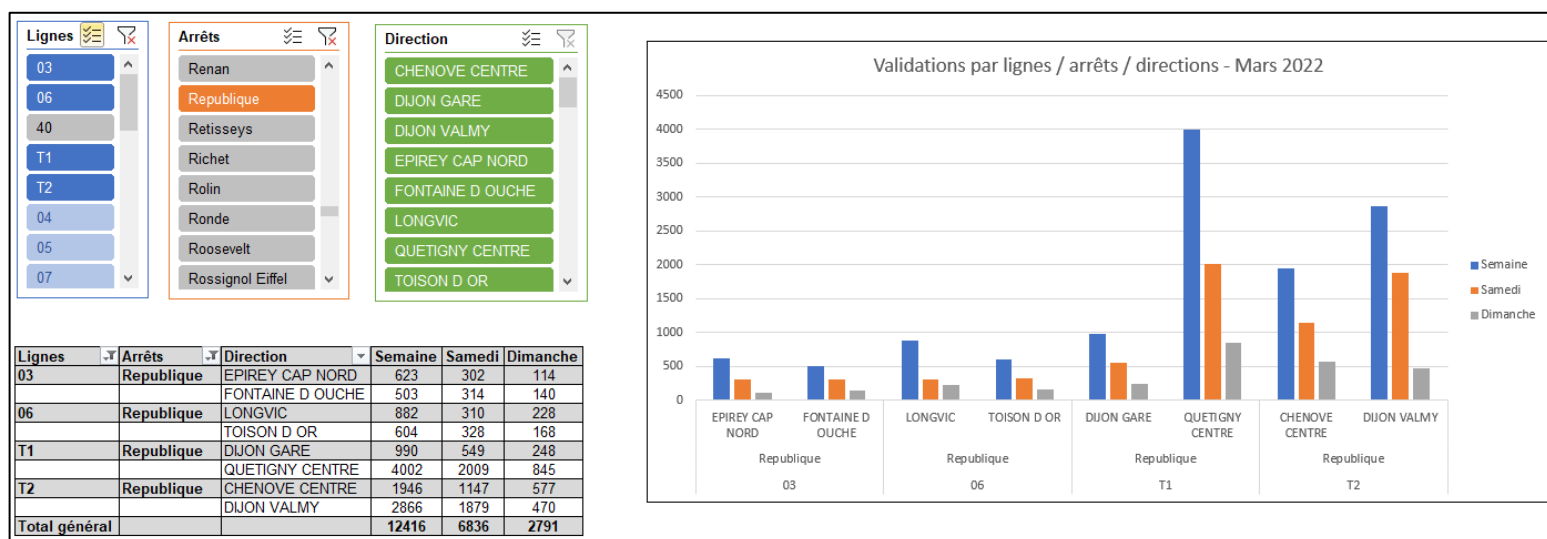


Figure 6 : Tableau de bord d'analyse de validations réalisé

Ce tableau de bord est amené à évoluer et pourra être amélioré en fonction des futurs besoins de l'équipe.

3.1.3 Etude des validations par secteur

Comme évoqué précédemment, certains secteurs de la métropole sont particulièrement suivis (par exemple les quartiers avec de nouveaux logements ou de nouveau centre d'intérêt).

De la même manière que pour l'analyse des fréquentations par lignes, arrêts et sens, j'ai réorganisé les fichiers, élaboré des tableaux de bord et automatisé une partie de l'analyse des données pour faciliter l'interprétation.

Un suivi particulier a été réalisé sur le secteur de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin, inaugurée le 6 mai 2022. Ce nouveau centre d'intérêt participe à l'attractivité du secteur et installe une nouvelle dynamique dans le quartier. Concernant les transports, il s'agit d'un important pôle d'échange pour la métropole, regroupant plusieurs lignes de bus, une ligne de tramway, un DiviaPark, une station DiviaVélodi et un DiviaVéloPark.

Il m'a été confié de suivre l'évolution de la fréquentation de cette zone, ainsi que d'étudier l'impact du week-end d'inauguration sur notre réseau de transport. Le week-end d'inauguration a attiré plus de 18 000 visiteurs. Les fréquentations du réseau Bus&Tram ce week-end ont augmenté de 68% par rapport à un weekend moyen d'avril 2021. J'ai également réalisé des analyses plus précises, notamment par tranches horaires lors de la journée d'inauguration.

J'ai ensuite élaboré un retour d'expérience, avec des représentations graphiques et des analyses et interprétations des résultats combinées dans un diaporama, qui a pu être présenté à Dijon métropole.

Indépendamment de l'analyse des résultats, j'ai été volontaire lors de l'inauguration de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin pour orienter le flux de personnes venant en transport en commun. Durant cette journée de terrain, nous avons orienté les clients et effectué le lien avec la police municipale présente sur place pour l'évènement. Nous avons également communiqué avec les conducteurs de bus des lignes impliquées dans la desserte de la Cité tout au long de cette journée pour les rassurer quant aux perturbations induites dans l'exploitation de cette journée particulière et assurer le lien entre les nécessités de production, les attentes des voyageurs et des conducteurs, les impératifs de sécurité et l'organisation événementielle. Cette présence sur le terrain m'a permis d'analyser et d'interpréter les données de fréquentations avec des connaissances terrains plus précises.

3.1.4 Utilisation de l'outil PREKOT

PREKOT est un outil développé par le groupe KEOLIS permettant la précotation de tout ou partie d'un réseau de transport en commun, dans le but d'obtenir une première estimation des moyens à déployer. Cet outil va permettre de déterminer le nombre de courses par jour type, le nombre de véhicules nécessaires et éventuellement les coûts de roulage et de production. La précotation permet de tester plusieurs scénarios/variantes d'offre. Cette étape dans le processus d'évolution d'une offre de transport est effectuée par le service Etudes et Produits de la direction Marketing, qui va ensuite transmettre le cahier des charges au service Etudes et Méthodes de la direction Exploitation (*cf figure 7*).

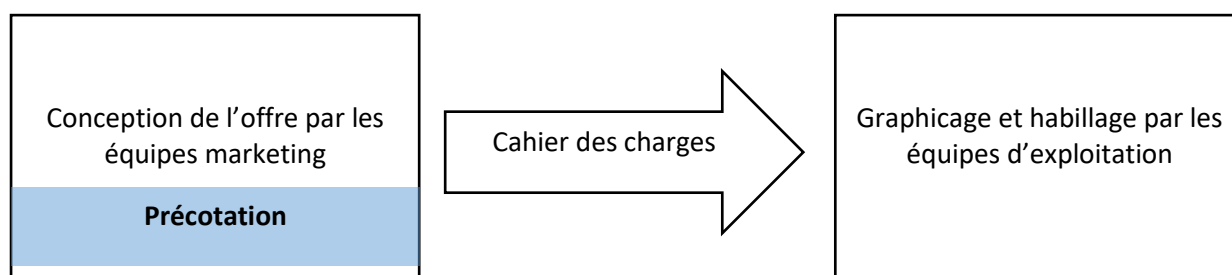


Figure 7 : Processus d'évolution de l'offre

L'outil PREKOT nécessite une étroite collaboration entre les équipes marketing et les équipes d'exploitation. L'interface de l'outil est assez ergonomique, d'autant plus depuis la mise à jour de celle-ci en mai 2022.

En phase de conception de l'offre, telle que durant la période d'appel d'offre, PREKOT est régulièrement utilisé par les équipes marketing pour tester différents scénarios et étudier différentes

propositions de variantes de réseau. Durant ma période de stage, j'ai donc été formée à l'utilisation de cet outil, et j'ai pu effectuer la précotation d'une proposition d'évolution d'une ligne dans le secteur Nord de Dijon. Pour que la précotation soit la plus précise possible, il est nécessaire de renseigner un certain nombre de paramètres comme l'emplacement des dépôts, le calendrier et les différents types de jours ainsi que les coûts (coûts d'une heure de conduite, coûts kilométriques etc.). Il est ensuite nécessaire de paramétrer chaque ligne que l'on veut précoter : tracé de la ligne et du Haut-le-pied (HLP), amplitude de service, création des arrêts etc. Plus de détails seront renseignés, plus la précotation sera précise.

Une fois les données renseignées, le coût est calculé et un tableau des résultats est effectué par l'outil. De plus, un cahier des charges est prérempli par l'outil, ce qui facilitera son élaboration pour le transmettre aux équipes d'exploitation.

Cet outil nécessite de la rigueur, notamment dans la saisie des données et le tracé des lignes, ainsi que dans l'analyse de la cohérence des résultats fourni par l'outil.

3.2 DEPLOIEMENT DU SERVICE DIVIACCES

Comme mentionné précédemment, la loi LOM a imposé une évolution du service de transport pour les personnes à mobilité réduite, dénommé DiviAccès. La refonte du service est étudiée par les équipes marketing depuis 2 ans environ, avec un objectif de mise en service le 1^{er} juillet 2022 et mon rôle a donc été d'accompagner et de piloter certaines parties du déploiement du nouveau fonctionnement du service. Durant ces missions, j'étais en collaboration étroite avec les équipes en charge de DiviAccès, notamment la centrale d'appel et l'équipe dédiée à l'organisation du service, ainsi que leur responsable. Dans ce cadre, j'ai effectué des missions diverses, qui ont sollicité mes compétences en matière de coordination des équipes, d'analyse, interprétation et synthèse de données, d'élaboration de documents informatifs ainsi que d'accompagnement et gestion de projet.

3.2.1 Elaboration de documents d'informations voyageurs

Pour informer les adhérents et futurs utilisateurs des évolutions du service DiviAccès, plusieurs documents d'informations voyageurs ont été créés.

Tout d'abord, j'ai coordonné la réalisation d'un guide pratique ([cf Annexe n°4](#)) reprenant le fonctionnement et les évolutions du service. Ce guide a été mis en page avec une graphiste. Mon rôle a donc été de satisfaire les besoins du service marketing de Keolis Dijon Mobilités en supervisant la réalisation du guide par une graphiste externe à l'entreprise. Ce rôle de coordination m'a appris à exprimer clairement un besoin, ainsi qu'à synthétiser une demande.

Ensuite, toujours en collaboration avec une graphiste, j'ai élaboré une version FALC (Facile à Lire et à Comprendre) de ce guide pratique. Cette version FALC ([cf Annexe n°5](#)) a été travaillée avec l'association des Papillons Blancs de Paris. Ce guide pratique FALC permet à une personne rencontrant des difficultés de compréhension et/ou de lecture d'avoir accès plus facilement à l'information.

De plus, un contenu audio-visuel a été confectionné reprenant toutes les informations présentes dans les guides, à destination des personnes non-voyantes. J'ai été chargée d'exprimer les besoins et attentes aux équipes du service communication pour l'élaboration de cette vidéo.

Pour tous ces supports, mon rôle a été d'élaborer les expressions de besoins auprès des différents prestataires ou services partenaires, de suivre l'avancement des réalisations et leur mise en qualité et de valider les prestations finales.

Enfin, en lien avec les missions précédentes, j'ai été chargée de l'élaboration d'un guide valorisant l'accessibilité du réseau Bus&Tram qui sortira pour la rentrée 2022. Ce guide a été réalisé en concertation avec les associations autour du handicap présentes à Dijon (APF et les yeux en promenade principalement). Complètement autonome sur le sujet, j'ai organisé différentes rencontres avec les associations concernées. Ces rencontres ont été très intéressantes et enrichissantes, et ont permis une belle amélioration du projet, en répondant correctement au besoin des personnes handicapées. De plus, j'ai piloté l'organisation d'un shooting photo avec la présence de Miss Handi France, pour illustrer ce guide, en coordonnant les associations, le photographe et la disponibilité du matériel.

3.2.2 Accompagnement des équipes du service DiviAccès

Toute personne désirant utiliser le service DiviAccès doit faire une demande d'inscription, qui sera étudiée par les équipes de DiviAccès et Dijon métropole. Les dossiers de demande d'admission au service passent en commission d'accès, qui regroupe différents membres tels que certains élus de la métropole, certains membres de l'équipe DiviAccès ainsi que des représentants d'associations liées au handicap présents sur le territoire dijonnais.

À la suite des évolutions du service, l'étude des dossiers d'admission ainsi que la commission a dû évoluer. Dans la même période, les équipes DiviAccès au sein de Keolis Dijon Mobilités ont été restructurées. Il m'a donc été délégué la coordination et la gestion de ces multiples changements entre les différents interlocuteurs de la commission DiviAccès. Cette mission fut pour moi une réelle opportunité d'enrichir mes compétences managériales et d'accompagner au mieux les équipes dans le changement. J'ai été chargée de former les nouvelles équipes à l'enregistrement des dossiers d'inscription ainsi que leur traitement avec les nouvelles évolutions. J'ai par exemple formé un membre de l'équipe à l'utilisation de l'outil Excel et des publipostages, pour faciliter le traitement des dossiers d'inscription. J'ai également accompagné l'équipe dans l'organisation de la commission d'accès ainsi que la gestion des relations avec les équipes de Dijon métropole.

Il m'a également été confié l'organisation de réunions pour présenter aux associations, élus, maires et adhérents concernés les évolutions du service DiviAccès. Certaines réunions étaient co-organisées avec les services de Dijon métropole. Recherche de salle accessible, traiteur, demande de devis, expression de besoin pour le service de comptabilité, envoi d'invitations, élaboration de supports de présentation : ces diverses missions m'ont permis d'intégrer les exigences commerciales et économiques de l'entreprise, ainsi que les enjeux politiques.

Tout comme pour le traitement des données Bus&Tram mentionné précédemment, j'ai également formalisé par le biais d'une procédure les différentes étapes à suivre pour mener à bien le traitement des demandes d'inscription au service DiviAccès, ainsi que pour l'organisation de la commission et le suivi des dossiers.

Lors d'accompagnement sur ce type de projets en lien avec la métropole, il est nécessaire de s'adapter quotidiennement aux demandes politiques ainsi qu'aux demandes des adhérents et aux demandes des différents services. L'autonomie que l'on m'a laissée sur la gestion de ces projets m'a permis d'animer à ma manière les équipes, de développer un véritable esprit d'équipe et de leadership. De plus, j'ai expérimenté une nouvelle manière de manager, avec une équipe qui rencontre des difficultés de fonctionnement.

3.2.3 Découverte de l'outil Power BI

Dans le cadre de mes missions autour du service DiviAccès, j'ai découvert l'outil Power BI, développé par Microsoft. Ce logiciel permet d'analyser des données et de les visualiser de manière dynamique et interactive. Avec une interface ergonomique et assez simple, il m'a été rapide de maîtriser le logiciel.

Il m'a été demandé de réaliser un compte-rendu synthétique et visuel qui serait présenté après chaque commission DiviAccès aux membres de l'équipe. En effet, jusqu'à maintenant, les équipes n'étant pas spécifiquement impliquées dans l'organisation de la commission DiviAccès, elles n'avaient pas d'informations sur le sujet. Dans un premier temps, j'ai organisé une réunion de concertation avec l'équipe, pour les interroger sur les données et statistiques qu'ils aimeraient connaître. Après avoir récolté les données nécessaires, j'ai synthétisé grâce à l'outil Power BI les données importantes. J'ai donc pu proposer un compte-rendu dynamique, qui s'adapte en fonction des commissions que l'on sélectionne dans le tableau de bord. De plus, le compte-rendu permet de suivre l'évolution des statistiques du service DiviAccès ([cf Annexe n°6](#)). Les équipes n'auront plus qu'à compléter la base de données utilisée par Power BI pour mettre à jour le compte rendu.

D'autres statistiques pourront être représentées grâce à l'outil Power BI. En effet, son utilisation tend à se développer au sein de l'entreprise.

3.3 AUTRES MISSIONS

En complément des missions présentées dans la partie précédente, j'ai été amenée à effectuer d'autres missions complémentaires au quotidien. Sortie sur le terrain, préparation de grève, analyses ponctuelles de données ou encore pilotage de projet : toutes ces missions opérationnelles et ponctuelles m'ont permis d'acquérir une souplesse et adaptabilité dans l'organisation de mon travail.

3.3.1 Sortie sur le terrain

Durant mon stage, j'ai été plusieurs fois sur le terrain. Les visites effectuées dans le but de découvrir le réseau de transport de Dijon m'ont permis d'être au contact des conducteurs ainsi que des clients et d'échanger avec eux. J'ai également pu comprendre les enjeux du territoire de la métropole dijonnaise, le contexte sociogéographique des différentes lignes du réseau. Je suis également allée sur le terrain lors de déviations de certaines lignes, pour distribuer de l'informations voyageurs aux clients et expliquer les changements. Les échanges avec les clients sont majoritairement enrichissants, et permettent de mieux comprendre leurs attentes et leurs besoins en termes de mobilité. Enfin, j'ai participé aux études terrains avec les équipes de la métropole, afin d'étudier la faisabilité technique d'un nouvel itinéraire sur une voirie spécifique, dans le cadre d'évolutions prévues à la rentrée.

3.3.2 Préparation des grèves

Le climat social au sein de Keolis Dijon Mobilités est assez tendu depuis le début d'année. Des préavis de grèves sont régulièrement déposés par les différents syndicats. Chaque avant-veille de grève, il est nécessaire de préparer les fiches horaires pour les clients et les conducteurs, ainsi que l'information voyageurs. Cela nécessite une étroite coordination avec les équipes de l'exploitation, notamment pour arbitrer sur le plan de transport à adapter en urgence en fonction du nombre de présents. De plus, il est également essentiel d'assurer une bonne coordination avec le service communication, qui communiquera sur les différents media l'offre de transport pour la journée de grève. Chaque grève est différente, puisque le nombre de grévistes varie. Il est donc nécessaire de s'adapter et réétudier chaque jour de grève différemment.

3.3.3 Etude pour l'évolution des horaires d'une ligne

La ligne F43, qui dessert une zone industrielle au nord de Dijon, a été mise en service en septembre 2021. Après un an de circulation, une étude a été menée pour la rendre plus attractive et ainsi augmenter sa fréquentation. Il m'a été demandé d'analyser la grille horaire de cette ligne et les besoins de mobilité des secteurs traversés pour l'améliorer et ainsi permettre à un plus grand nombre de personnes de l'utiliser au quotidien. Cette ligne dessert principalement des entreprises, comme Eurogerm et Japy-Tech. Pour perfectionner les horaires de la ligne, j'ai tout d'abord organisé une

réunion avec les équipes du service Etudes et Méthodes pour connaître les paramètres pouvant évoluer de leur côté. Je suis ensuite entrée en contact avec les différentes entreprises présentes sur le site pour connaître les heures d'entrées/sorties des salariés, leur nombre etc. Une fois la concertation terminée avec les entreprises et toutes les données récoltées, j'ai pu élaborer une nouvelle grille horaire optimisée, correspondant aux besoins des salariés et aux paramètres fixés par l'exploitation. Le cahier des charges a pu être transmis au service Etudes et Méthodes, et par la suite validé par Dijon métropole pour une mise en service de cette nouvelle grille horaire à la rentrée 2022.

3.3.4 Pilotage de projet : déploiement d'une nouvelle ligne sur réservation

A la suite d'une demande politique de Dijon métropole, une nouvelle ligne sur réservation a été déployée dans le quartier de Fontaine d'Ouche (Dijon-Est). Cette ligne est construite sur le système de convergence/divergence : les départs se font depuis un arrêt uniquement (l'arrêt Tulipes), vers les arrêts d'une zone déterminée. Les retours depuis un des arrêts de la zone déterminée sont exclusivement en direction de l'arrêt de départ (l'arrêt Tulipes). Ce système de transport peu commun a été déployé dans le but de répondre aux besoins des personnes âgées résidentes dans le quartier. Il m'a été confié le déploiement de cette nouvelle ligne, ainsi que l'élaboration (en collaboration avec une graphiste) d'un dépliant informatif et explicatif des particularités de fonctionnement. Ce projet, politiquement délicat, a été travaillé en étroite collaboration avec la métropole. La représentation graphique de cette ligne ([cf Annexe n°7](#)) est très importante, pour bien faire comprendre le fonctionnement aux clients. Cette mission m'a permis d'introduire la dimension politique dans un projet, et d'appréhender la sensibilité de celui-ci.

4 RETOUR REFLEXIF SUR MON EXPERIENCE

En continuité de mon expérience chez Keolis Lille Métropole, mon stage chez Keolis Dijon Mobilités m'a permis de me perfectionner dans le domaine des transports. Les tâches variées de ce stage m'ont permis d'acquérir de nombreuses compétences professionnelles, tant de savoir-faire que de savoir-être.

4.1 INTEGRATION DANS L'ENTREPRISE

Une semaine d'intégration est organisée pour tous les nouveaux arrivants dans l'entreprise. Dans le cadre de ce parcours d'intégration organisé par la direction des ressources humaines, j'ai rencontré différentes personnes de différents services, qui m'ont expliqué leurs missions et leur rôle au sein de l'entreprise. Maintenance, Système d'Information, Exploitation, Ressources Humaines, Communication : tous les services sont intégrés dans le parcours. Celui-ci inclut également une présentation concernant la santé, sécurité et développement durable de l'entreprise, avec la distribution d'un livret d'accueil résumant la politique de l'entreprise, tant en termes de développement durable que de sécurité ou de bien-être au travail. Ce parcours d'intégration permet d'avoir une vision globale de l'entreprise dès les premiers jours, et ainsi de s'adapter rapidement.

Bien qu'un parcours d'intégration soit organisé pour rencontrer différentes personnes de différents services, il est essentiel de pouvoir avoir accès à un organigramme de l'entreprise.

Cependant, il n'existe pas au sein de l'entreprise de version récente d'organigramme général. L'organigramme est une représentation des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques d'une entreprise (*petite-entreprise*, 2022). Il permet de donner une vue d'ensemble de la répartition des postes et les fonctions de chacun. L'organigramme permet la gestion rigoureuse des missions au sein d'une équipe, car lorsque le rôle de chacun est défini clairement et connu de toutes et tous, il n'y a pas

de risque d'ambiguïté. Cela facilite la compréhension, la communication de tous les collaborateurs de l'entreprise. De plus, pour les nouveaux arrivants, l'organigramme permet de connaître rapidement les missions de chaque collaborateur, et ainsi trouver plus facilement l'interlocuteur privilégié.

J'ai pu faire part de mon étonnement et de mon retour d'expérience sur cette question à ma tutrice.

4.2 ORGANISATION ET REPARTITION DES MISSIONS

Durant mon stage, j'ai eu l'occasion d'être en relation avec différentes équipes de Keolis Dijon Mobilités. Au cours de l'accompagnement concernant le service DiviAccès à la suite de la restructuration de l'équipe et à l'évolution du service, j'ai remarqué quelques difficultés. Notamment, la répartition des missions et des rôles de chacun dans l'équipe n'est pas toujours apparente. Une bonne répartition des tâches dans l'équipe est nécessaire au bon fonctionnement d'un projet. Un cadre de travail doit être imposé par le responsable. Durant mes missions d'accompagnement, j'ai pu régulièrement échanger avec le responsable de l'équipe, qui m'a fait part des différents axes d'évolutions et améliorations possible. Ces échanges quotidiens m'ont beaucoup apporté, particulièrement dans ma manière de mener un projet et d'animer une équipe.

De plus, la définition d'un cadre de travail et du rôle de chacun permet de définir les interlocuteurs privilégiés pour chaque projet. Durant les missions d'accompagnement que j'ai pu effectuer, j'ai remarqué la multiplicité des interlocuteurs avec Dijon métropole, ce qui complique la compréhension et l'efficacité du sujet traité. Il est important de définir un interlocuteur privilégié pour chaque projet et chaque sujet.

Au sein de l'entreprise, il existe plusieurs outils et procédures qui sont maîtrisés par un seul collaborateur, ce qui implique que lorsque l'unique personne formée à l'outil en question n'est pas disponible, il n'y a aucune possibilité autre de l'utiliser. Il n'existe pas suffisamment d'écrits détaillant les différentes utilisations d'outils ou processus pour effectuer correctement et rapidement des passations. Une formalisation et une rédaction des procédures sont nécessaires. Il m'a été régulièrement demandé, durant mon stage, de formaliser les formations que je pouvais avoir sur les outils (Power BI et études des validations par exemple) afin de faciliter la passation avec les futurs collaborateurs qui prendront en main les sujets traités.

4.3 STRATEGIE DE L'ENTREPRISE

J'ai également remarqué que la stratégie menée par l'entreprise n'est pas connue de tous les collaborateurs. Il est, je pense, essentiel que la stratégie générale soit partagée avec tous les collaborateurs, afin que chacun trouve un objectif à son travail effectué au quotidien. Sans stratégie claire, les collaborateurs ne connaissent nécessairement pas l'objectif de leur travail et des rendus qui leur sont exigés.

Une stratégie claire et partagée permet une meilleure implication des collaborateurs dans leurs missions. Cela participe à donner du sens aux tâches qui leurs sont confiées. De plus, une stratégie générale de l'entreprise permet à chaque manager d'équipe de mettre en place des objectifs SMART (Spécifique, Mesurable, Ambitieux et Atteignable, Réaliste dans le Temps). Ces objectifs ont la particularité d'être motivants pour les collaborateurs, mais aussi d'être bénéfiques et d'apporter une valeur ajoutée à l'entreprise (« *Objectifs et indicateurs SMART* », 2022). Lorsqu'une stratégie est en place, les objectifs convergent tous vers une même finalité, et correspond aux attentes et besoins de l'entreprise.

De plus, une stratégie globale permet de pouvoir mettre en place des indicateurs. Les indicateurs permettent de mesurer un progrès pour l'entreprise. Sans stratégie et donc sans objectifs clairs, il est difficile de mesurer concrètement un progrès, seul le ressenti de chacun peut valider ou non l'objectif. Enfin, une équipe qui n'a pas de cadre de travail et d'objectif intelligemment déterminés va être naturellement amenée à définir le cadre elle-même. Les collaborateurs fixent eux-mêmes leurs objectifs, selon leur sensibilité. Dans ce cas, l'objectif déterminé n'est pas nécessairement avantageux pour l'entreprise.

5 LA SUITE DE MON PARCOURS PROFESSIONNEL

En continuité de mon expérience chez Keolis Lille Métropole, mon stage chez Keolis Dijon Mobilités m'a permis de me perfectionner dans le domaine du marketing des transports urbain et d'aborder les notions de management et de pilotage de projets. La formation pluridisciplinaire suivie au sein de Polytech Tours permet de pouvoir s'adapter rapidement sur ce type de poste, où l'on est amené quotidiennement à accomplir des missions diverses. Rigueur, gestion de projet, organisation et management font partie du quotidien.

Après mes deux expériences professionnelles au sein de la direction Marketing, j'ai la volonté de développer de nouvelles compétences et acquérir de nouvelles connaissances. J'ai également pour objectif de retrouver le côté technique et théorique des transports, correspondants à ma formation d'ingénieur. Avec une multitude d'interlocuteurs internes et externes durant ce stage, j'ai pu rencontrer des professionnels venant de différentes formations, de différents services avec des missions variées. J'ai ainsi pu apporter une réflexion supplémentaire à mon projet professionnel, et me conforter dans mon choix de m'orienter vers l'Exploitation.

C'est pourquoi j'intégrerai en octobre 2022 le Graduate Program Exploitation de Keolis, appelé également pépinière d'Exploitation. Il s'agit d'un Programme de Professionnalisation, où je serai amenée à faire 2 périodes d'immersion de six mois dans 2 structures opérationnelles en France (interurbain et urbain) pour me former au métier d'Etudes et Méthodes ainsi qu'aux fonctions d'Exploitation Opérationnelle. Ces 2 périodes d'immersion seront ponctuées de 8 semaines de formation adaptée, délivrée par des experts métier et outils au sein de l'Université interne du groupe Keolis. Au terme de cette année de pépinière, j'évoluerai sur un poste de responsable opérationnel ou sur un poste en études et méthodes dans l'une des filiales de Keolis.

Les principales missions de l'exploitation auxquelles je serai formée sont les suivantes :

- Construire l'offre de transport et le plan de production
- Délivrer le service et gérer les situations perturbées
- Manager les équipes d'exploitation et contribuer au bon climat social
- Piloter le budget exploitation et améliorer en continu la performance

Cette opportunité professionnelle me permettra donc d'obtenir la double vision marketing/exploitation, qui sont deux corps de métiers complémentaires. De plus, cela participera au développement de mes compétences managériales.

Enfin, il m'a été offert l'opportunité durant ce stage de rencontrer les équipes de direction de la SOTRA, Société de Transport d'Abidjan (Côte d'Ivoire). Une journée passée avec les membres de la SOTRA ainsi que le Directeur de Développement International de Keolis m'a offert une ouverture culturelle, ainsi qu'une capacité d'adaptation aux contextes internationaux. De plus, me rendant en Côte d'Ivoire cet été, je rencontrerai les équipes de la SOTRA en août 2022 dans leurs locaux à Abidjan, dans le but de

maintenir le dialogue personnel et technique. Cette expérience fut enrichissante, tant professionnellement que personnellement.

Au cours de ma carrière, j'envisage une expérience professionnelle à l'international. Keolis possède un grand nombre de filiales à l'étranger, sur différents continents. Ces rencontres professionnelles m'ont permis d'étendre mon réseau à l'étranger pour les années à venir.

6 BIBLIOGRAPHIE

À Dijon Métropole, la croissance du nombre d'étudiants génère des besoins en logements—Insee

Analyses Bourgogne-Franche-Comté—87. (s. d.).

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/5398721>

Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin—Dijon. (s. d.).

<https://www.citedelagastronomie-dijon.fr/>

Keolis. (2022). In Wikipédia.

<https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Keolis&oldid=195160397>

Keolis.com | Keolis.com. (s. d.).

<https://www.keolis.com/>

L'accessibilité dans la LOM : 5 fiches explicatives proposées par la DMA | UTP - Union des Transports

Publics et Ferroviaires. (s. d.).

<https://www.utp.fr/actualite/laccessibilite-dans-la-lom-5-fiches-explicatives-proposees-par-la-dma>

Le transport en commun bus et tram DiviaMobilités—Dijon métropole—Divia. (s. d.).

<https://www.divia.fr/bus-tram>

Objectifs et indicateurs SMART. (2022). In Wikipédia.

https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Objectifs_et_indicateurs_SMART&oldid=1917223

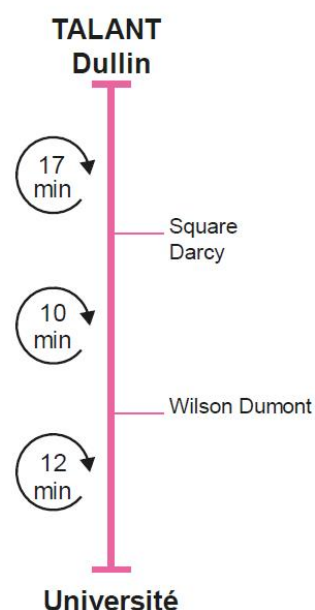
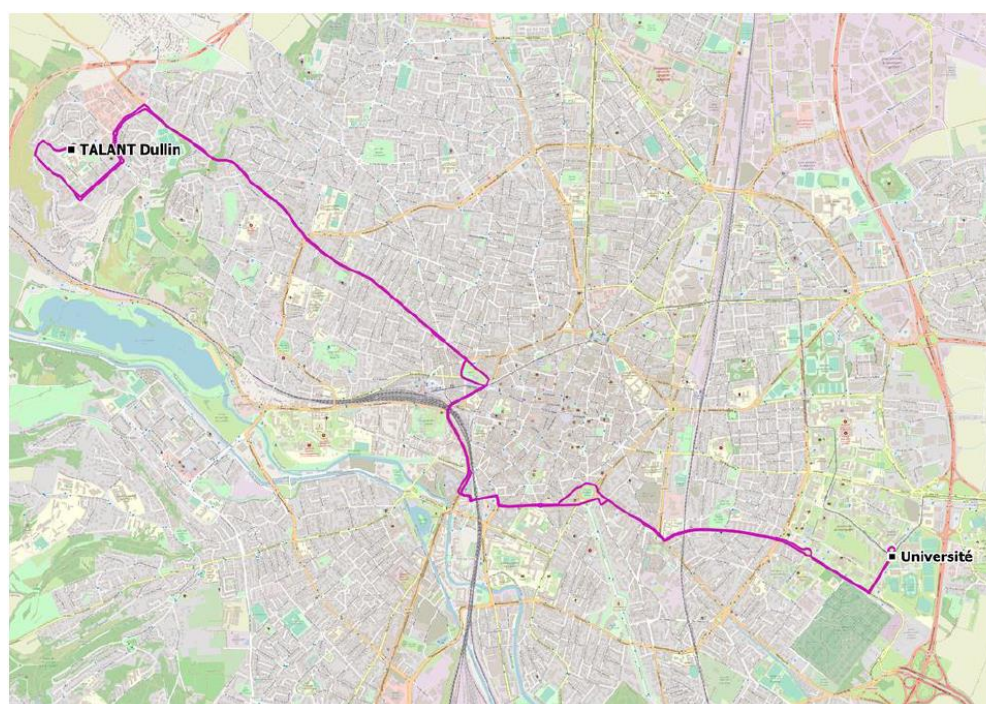
Organigramme : Définition et rôle. (2022, juin 20). Petite Entreprise. [https://www.petite-](https://www.petite-entreprise.net/P-2196-81-G1-organigramme-definition-et-role.html)

[entreprise.net/P-2196-81-G1-organigramme-definition-et-role.html](https://www.petite-entreprise.net/P-2196-81-G1-organigramme-definition-et-role.html)

7 ANNEXES

ANNEXE N°1 : EXEMPLE D'UN FICHE RESUMEE ELABOREE POUR LA RAO

Lianes 5				
TALANT Dullin <> Université				
Amplitude		05h30 – 00h15		
Fréquence Lundi au vendredi		HP	HC	Soirée
	Cassis	6'	8'	30'
	Anis	10'(matin)	8'(am)	30'
	Citron	15'	15'	30'
Fréquence Week-end (Cassis)		Matin	Après-midi	Soirée
	Samedi	17'	12'	30'
	Dimanche	30'	20'	30'
Fréquentation moyenne (LaV)		19 198		
Kms commerciaux prévus par jour (cassis)		2 768 km		
Lieux d'intérêts desservis		Collège B. Vian, Clinique Bénigne-Joly, Lycée Montchapet, Lycée Notre-Dame, Lycée St-Bénigne, Collège St-François, Gare SNCF, Gare routière, CIGV, Lycée et Collège St-Joseph – Ste-Ursule, Consortium, Université de Bourgogne		
Autres remarques		Les fréquences HP du matin sont optimisées. La fréquence du samedi est réduite.		



ANNEXE N°2 : INTERFACE DE L'OUTILS SAP BUSINESSOBJECTS

SAP BUSINESSOBJECTS INFOVIEW

Accueil | Liste de documents | Ouvrir ▾ | Envoyer à ▾

Web Intelligence - new validation ligne arrêt sens avec taps 2022

Document ▾ Afficher ▾ | 1 / 1+ ▶

Saisie d'invite utilisateur

Avancé | Exécuter

EntréeDate debut service(Début) :

01/04/2022 00:00:00

jj/MM/aaaa HH:mm:ss

EntréeDate debut service(Fin) :

31/05/2022 00:00:00

jj/MM/aaaa HH:mm:ss

			01/04/2022	02/04/2022	03/04/2022
03	30 Octobre	EPIREY CAP NORD	211	28	12
03	30 Octobre	FONTAINE D OUCHE	288	88	34
03	Albert 1er	EPIREY CAP NORD	50	9	24
03	Albert 1er	FONTAINE D OUCHE	26	20	16
03	Av. du Lac	FONTAINE D OUCHE	2	1	
03	Avenue du Lac	EPIREY CAP NORD	529	295	138
03	Bachelard	EPIREY CAP NORD	334	199	69
03	Bachelard	FONTAINE D OUCHE	21	11	4
03	Belin	EPIREY CAP NORD	387	188	91
03	Belin	FONTAINE D OUCHE	10	6	1
03	Bou langer	EPIREY CAP NORD	47	9	7
03	Bou langer	FONTAINE D OUCHE	235	42	19
03	Champmaillot	EPIREY CAP NORD	7	4	
03	Champmaillot	FONTAINE D OUCHE	126	49	26
03	Champs Perdrix	EPIREY CAP NORD			
03	Champs Perdrix	FONTAINE D OUCHE			
03	Chanoine Kir	EPIREY CAP NORD	416	263	81
03	Chanoine Kir	FONTAINE D OUCHE	56	30	21
03	CHS La Chartreuse	EPIREY CAP NORD	113	51	19

Rapport 1

ANNEXE N°3 : EXEMPLE DE CODE REALISE SUR VBA, EXCEL

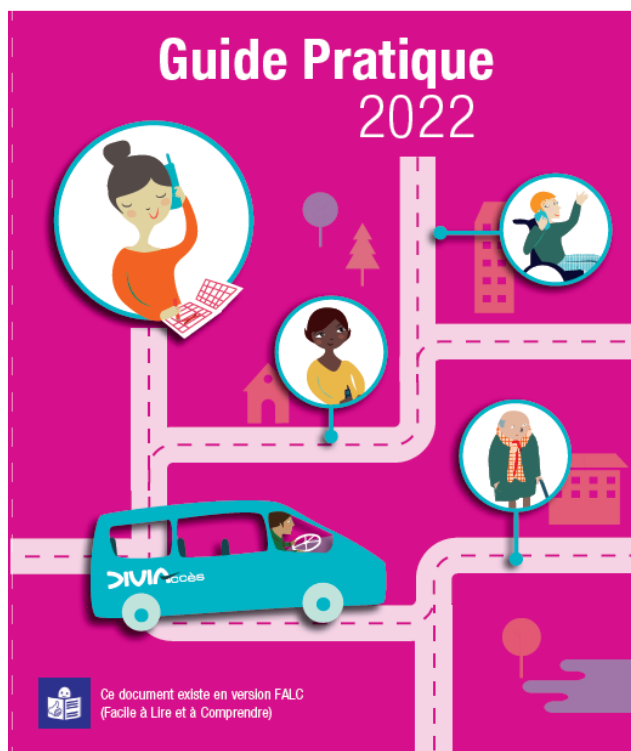
(Général) ▾ Supplignes ▾

```

Sub Supplignes()
Dim I As Integer
For I = [C65000].End(xlUp).Row To 4 Step -1
If Not Cells(I, 3).Find("EXP") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("CEM") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("99") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("93") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("61") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("62") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("63") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("64") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("65") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("66") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("67") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("68") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("69") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("70") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("71") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("72") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("73") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("74") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("DIV") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("89") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("34") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("90") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("36") Is Nothing Or _
Not Cells(I, 3).Find("") Is Nothing Then Rows(I).Delete
Next I
End Sub

```

ANNEXE N°4 : COUVERTURE ET QUELQUES PAGES DU GUIDE PRATIQUE DIVIAccès



Comment réserver ?

Je peux effectuer mes réservations du lundi au samedi, de 7h00 à 18h30, en appelant le 03 80 11 29 29 (Taper 2, puis 2 pour DiviaServices) ou en envoyant un e-mail à divia.services@divia.fr

Pour que ma demande de réservation soit bien prise en compte, je prépare à l'avance toutes les informations utiles... sans rien oublier !

- ✗ Date de déplacement
- ✗ Nom et prénom
- ✗ Adresses précises de départ et d'arrivée
- ✗ Motif de déplacement
- ✗ Accompagnateur : oui / non
- ✗ Horaires souhaités (heure de rendez-vous, de travail...)
- ✗ Toute autre information utile

La réservation est possible au plus tôt 30 jours avant le déplacement et au plus tard la veille du déplacement avant 17h00.

Je peux réserver le jour du déplacement (minimum 2h avant le déplacement), mais ma prise en charge n'est pas garantie !

Lorsque j'effectue une réservation, la centrale DiviaAccès peut me proposer un déplacement jusqu'à ± 60 min par rapport à l'horaire que j'ai demandé, en fonction des contraintes du service.

Le saviez-vous ? Si mes transports sont réguliers pendant au moins une semaine (mêmes adresses et horaires), je peux bénéficier d'une réservation automatique en effectuant la demande au moins deux jours avant la date du premier déplacement.

ANNEXE N°5 : EXEMPLE DE PAGES DU GUIDE PRATIQUE FALC DIVIACCES

Quand et comment réserver ?



Il existe 2 formules de réservation :

- la réservation pour **un déplacement anticipé** : si vous faites un déplacement inhabituel, vous devez utiliser la réservation pour un déplacement anticipé. C'est par exemple pour aller chez le coiffeur une fois par mois.



- la réservation pour **un déplacement improvisé** : si vous devez vous déplacer dans la journée, et que vous ne le saviez pas avant, c'est un déplacement improvisé. C'est par exemple pour aller dans la journée à la pharmacie.

10



Les réservations se font du lundi au samedi de 7h00 à 18h30 :

- Par téléphone au 03 80 11 29 29
- À l'adresse mail à divia.services@divia.fr



Anticiper sa réservation

- Déplacement anticipé :**
Réservation possible 30 jours avant la date du déplacement.
Vous devez réserver le plus tôt possible jusqu'à la veille de votre déplacement avant 17h00.
- Déplacement improvisé :**
Réservation possible le jour du déplacement, au minimum 2 heures avant le déplacement.
Aucune garantie de prise en charge n'est possible.
Vous n'êtes pas sûr de pouvoir voyager ce jour.

11

Exemple de réservation



Brice a un rendez-vous médical mercredi prochain.
C'est un déplacement anticipé.



Brice peut déjà réserver pour être certain de se déplacer avec DiviAccès. Il peut réserver jusqu'au mardi prochain avant 17h00.

Brice précise par téléphone :

- son nom et son prénom
- s'il va être accompagné et si oui, par qui : un ami, son frère...
- son adresse de départ : chez lui...
- son adresse d'arrivée : l'adresse de son médecin
- le jour de son déplacement : mercredi prochain
- l'horaire souhaité : arrivée chez son médecin avant 16h00

12

Comment retrouver vos réservations ?



Vos réservations sont visibles :



- sur internet, à l'adresse suivante : https://xe.divia.fr:8082/DIJON_XE/



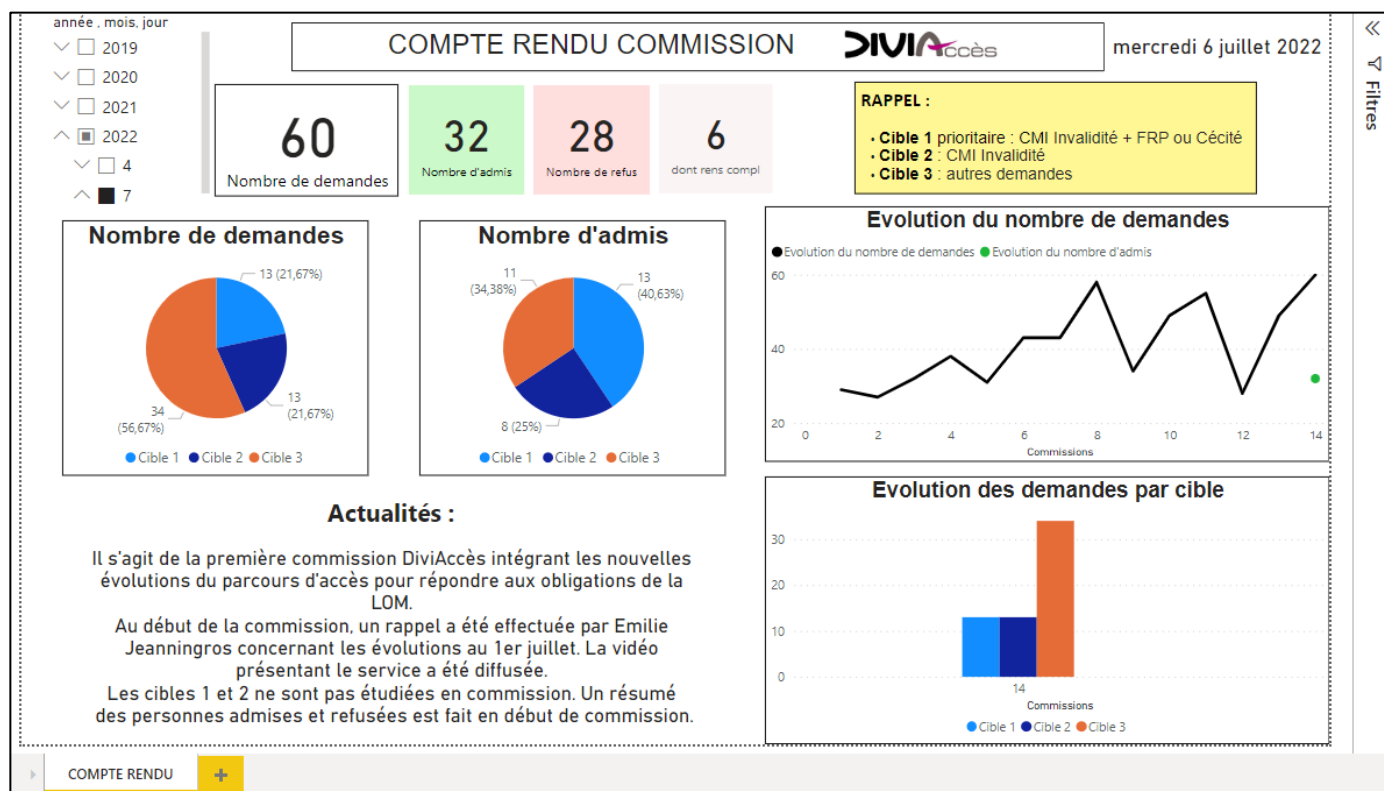
- via ce QR Code ci-à côté à scanner sur votre smartphone



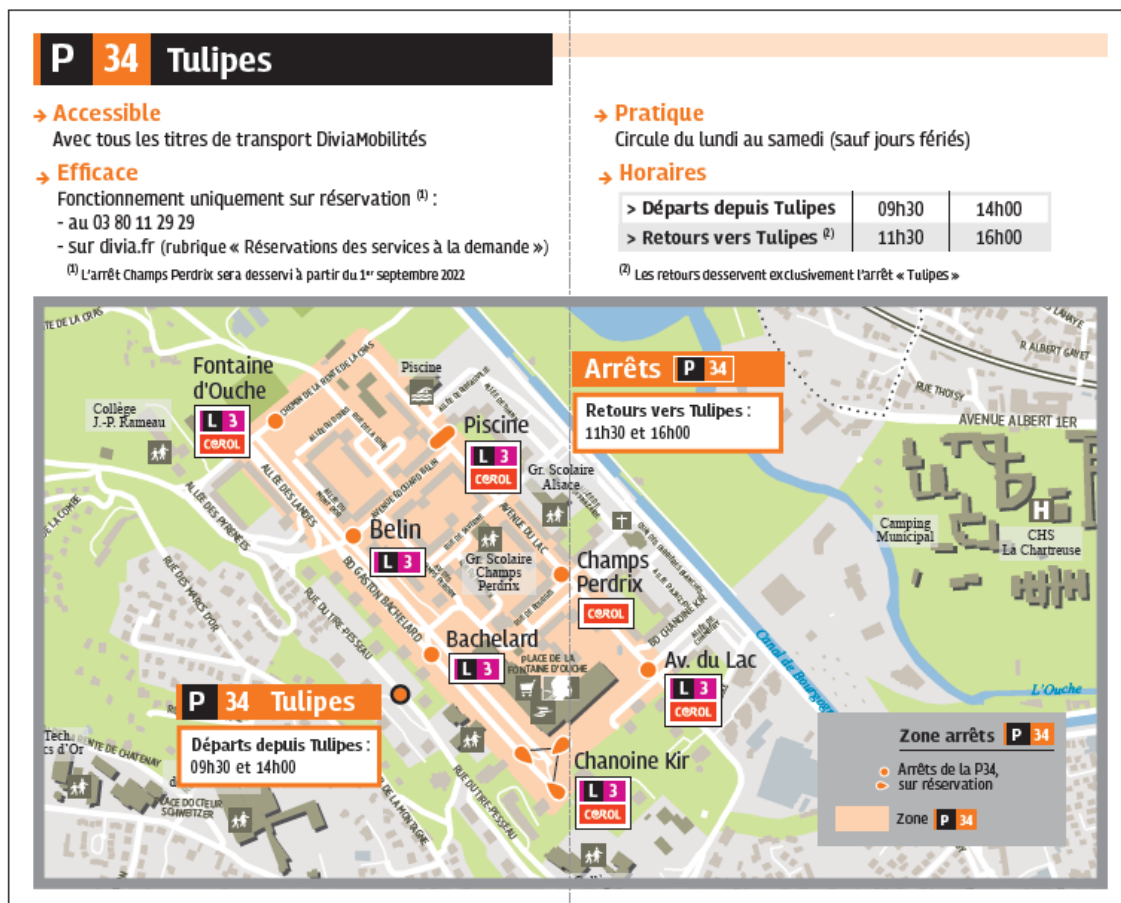
- sur l'application mobile DiviaMobilités dans la rubrique Bus&Tram puis DiviAccès

13

ANNEXE N°6 : COMPTE RENDU DES COMMISSIONS DiviAccès AVEC L'OUTIL POWER BI



ANNEXE N°7 : DEPLIANT DE LA NOUVELLE LIGNE SUR RESERVATION P34





POLYTECH
TOURS

35 ALLÉE FERDINAND DE LESSEPS
37200 TOURS

Maguelone Le Breton

2021-2022

Stage assistant ingénieur Assistante des offres de mobilité

Dans le cadre de ma dernière année au sein de la filière Génie de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement à Polytech Tours, j'ai effectué un stage de 6 mois au sein de la direction Marketing de Keolis Dijon Mobilités. J'ai accompagné l'équipe d'études et produits sur les différentes offres de mobilité. J'ai participé à l'étude et au déploiement de nouvelles offres de mobilités sur le réseau de transport, l'analyse et l'interprétation de données de fréquentation ainsi que l'élaboration de documents d'informations voyageurs.

Assistant engineer internship

As part of my last year in the Land Use and Environmental Engineering program at Polytech Tours, I did a 6-month internship in the Marketing Department of Keolis Dijon Mobilités. I accompanied the research and product team on various mobility offers. I participated in the study and deployment of new mobility offers on the transport network, the analysis and interpretation of traffic data as well as the development of passenger information documents.

Mots Clés : mobilité, réseau de transport, analyse et interprétation, transports pour les personnes à mobilités réduites, gestion de projet

Keolis Dijon Mobilités

49, rue des Ateliers
21000 Dijon - France

Tuteur entreprise :

Carine Leuthold
Responsable des offres de mobilité

Tuteur académique :

Hervé Baptiste