



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

### du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du jeudi 26 juin 2014

Président : M. MILLOT

Secrétaire de séance : Mme BLANC

Convocation envoyée le 19 juin 2014

Publié le 2 juillet 2014

Nombre de membres du Conseil de Communauté : 79

Nombre de présents participant au vote : 57

Nombre de membres en exercice : 79

Nombre de procurations : 15

SCRUTIN : POUR : 67

ABSTENTION : 5 CONTRE : 0 NE SE PRONONCE PAS : 0

#### **Membres titulaires présents :**

M. Alain MILLOT	M. Charles ROZOY	Mme Sandrine RICHARD
M. Pierre PRIBETICH	M. Patrick MOREAU	M. Thierry FALCONNET
M. Jean ESMONIN	Mme Stéphanie MODDE	M. Louis LEGRAND
M. Patrick CHAUPUIS	M. Laurent GRANDGUILLAUME	M. Patrick ORSOLA
Mme Nathalie KOENDERS	Mme Christine MARTIN	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
M. Rémi DETANG	Mme Danielle JUBAN	Mme Florence LUCISANO
Mme Catherine HERVIEU	Mme Lê Chinh AVENA	Mme Anne PERRIN-LOUVRIER
M. Jean-François DODET	Mme Hélène ROY	M. Jean-Philippe MOREL
M. François DESEILLE	M. Georges MAGLICA	M. Nicolas BOURNY
Mme Colette POPARD	Mme Nuray AKPINAR-ISTIQUAM	M. Jean-Michel VERPILLOT
M. Michel JULIEN	Mme Sladana ZIVKOVIC	Mme Corinne PIOMBINO
M. Frédéric FAVERJON	Mme Océane CHARRET-GODARD	M. Jean-Louis DUMONT
M. Didier MARTIN	M. Laurent BOURGUIGNAT	M. Jean-Frédéric COURT
M. Dominique GRIMPRET	M. François HELIE	Mme Anaïs BLANC
M. Michel ROTGER	Mme Chantal OUTHIER	M. Damien THIEULEUX
M. Jean-Patrick MASSON	M. Emmanuel BICHOT	Mme Michèle LIEVREMONT
Mme Badiaâ MASLOUHI	M. Édouard CAVIN	M. Philippe BELLEVILLE
M. André GERVAIS	Mme Frédérique DESAUBLIAUX	Mme Noëlle CABBILLARD
M. Benoît BORDAT	M. Hervé BRUYERE	M. Cyril GAUCHER.

#### **Membres suppléants avec voix délibératives présents :**

#### **Membres titulaires absents :**

Mme Catherine VANDRIESSE	M. José ALMEIDA pouvoir à M. Rémi DETANG
M. Roland PONSAA	Mme Anne DILLESEGER pouvoir à Mme Christine MARTIN
Mme Louise BORSATO	M. Jean-Claude GIRARD pouvoir à M. Dominique GRIMPRET
M. François NOWOTNY	M. Abderrahim BAKA pouvoir à Mme Noëlle CABBILLARD
M. Jean DUBUET	M. François REBSAMEN pouvoir à M. Charles ROZOY
M. Jacques CARRELET DE LOISY	Mme Françoise TENENBAUM pouvoir à M. Georges MAGLICA
M. Patrick BAUDEMONT	Mme Chantal TROUWBORST pouvoir à Mme Danielle JUBAN
	M. Joël MEKHANTAR pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
	M. Jean-Yves PIAN pouvoir à Mme Nuray AKPINAR-ISTIQUAM
	M. Alain HOUPERT pouvoir à M. Laurent BOURGUIGNAT
	Mme Anne ERSCHENS pouvoir à M. François HELIE
	Mme Claudine DAL MOLIN pouvoir à M. Thierry FALCONNET
	M. Gaston FOUCHERES pouvoir à Mme Anne PERRIN-LOUVRIER
	Mme Céline TONOT pouvoir à Mme Florence LUCISANO
	M. Gilbert MENUT pouvoir à M. Damien THIEULEUX.

## **OBJET : DEPLACEMENT, MOBILITE ET ESPACE PUBLIC**

### **Rapport annuel d'activité 2013 du délégataire des Transports Urbains de l'agglomération dijonnaise**

Le rapport d'activité 2013 établi par le délégataire KEOLIS DIJON, est parvenu le 28 avril 2014 à la Communauté d'Agglomération dijonnaise, conformément à l'article 19 et à l'annexe 6 de la convention de délégation de service public signée le 22 décembre 2009.

Le rapport détaille les faits marquants de l'année 2013, les statistiques concernant le réseau (fréquentation, offre, actions marketing, services réservés aux personnes à mobilité réduite...) et celles concernant l'exploitation du service (activité sociale, prévention et sûreté sur le réseau, qualité...), les comptes annuels, la mise à jour de l'inventaire des biens mis à disposition par le Grand Dijon et des biens acquis par le délégataire.

#### ***Les faits marquants du réseau en 2013***

2013 est la première année complète de fonctionnement du nouveau réseau Divia bus et tram. Cette année a connu une nette amélioration de la qualité du service mesurée et perçue par l'utilisateur, notamment concernant la ponctualité.

L'année 2013 a été aussi marquée par :

- la mise en service de 102 bus hybrides,
- la prise en compte de l'extension du périmètre du Grand Dijon avec l'adhésion des communes de Corcelles-les-Monts et de Flavignerot,
- les mouvements sociaux des samedis de mai à novembre 2013.

#### ***Les chiffres clés et ratio du réseau Divia***

<b>Chiffres clés du réseau</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Ecart N-1</b>
Kilomètres totaux (en milliers)	10 805	11 303	4,6 %
Voyages réalisés (en milliers)	33 760*	41 236	22,1 %
Les recettes voyageurs (en milliers € H.T)	12 675	15 710	23,90 %

*\*calcul des données de fréquentation modifié en 2012 avec la mise en service de la billettique par rapport aux années précédentes.*

La fréquentation et l'offre augmentent de manière significative, avec une nette amélioration des ratios.

Le V/K (Voyages par Kilomètres) du réseau Divia est à **4.42** (avec plus de 10 voyages/km sur le tramway).

La vitesse commerciale moyenne du réseau Divia est de **17.16 km/h** (dont 18.31 pour le mode tramway).

#### ***Activité sociale et managériale***

**736 personnes** (529 conducteurs) travaillent pour l'entreprise Kéolis Dijon au 31 décembre 2013, soit **une stabilisation par rapport à 2012 (738 agents en 2012)**. Le personnel est composé à 73,5 % d'hommes et à 26,5 % de femmes.

Parmi les 736 salariés, 17 sont mis à disposition par le siège du Groupe Kéolis.

En cumul entre 2010 et 2013, sur les 208 embauches, 32 personnes sont issues d'une Zone Urbaine Sensible soit une part de 15,4 % des embauches (l'engagement contractuel est de 13 %).

En termes de formation, l'année 2013 a notamment été consacrée à la poursuite des habilitations tram (98 en 2013) et à la formation spécifique à la conduite des bus hybrides.

Le réseau Divia a subi 29 journées de grève en 2013, qui portaient essentiellement sur une demande de reconnaissance de samedis travaillés.

### Le parc à fin 2013

Type de matériel	nbre de mat	Dont parc actif
Rames de tramway	33	33
Autobus articulés GO	23	22
Autobus articulés Hyb	61	61
Autobus standards GO	51	47
Autobus standards Hyb	41	41
Autobus moy. capacité	9	9
Minibus TPMR	5	5
Minibus GRUAU	7	7
Autres Minibus	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>233</b>

L'opération de mise aux couleurs du nouveau réseau s'est déroulée tout au long de l'année 2013, comprenant la peinture extérieure mais aussi les nouvelles selleries.

### Sécurité Ferroviaire :

Le suivi de la sécurité ferroviaire est mesuré au travers de ratios comparés avec les ratios nationaux (données 2011 fournis par le STRMTG) : le niveau de la sécurité DIVIA est très proche de la moyenne nationale et est supérieure à la moyenne des jeunes réseaux.

Type de matériel	Moyenne nationale	Moyenne des jeunes réseaux	DIVIA
Nombre de collisions/10 000 km	0,24	<b>0,46</b>	<b>0,3</b>
Nombre d'évènements/10 000 km	0,36	<b>0,55</b>	<b>0,39</b>
Victime tiers /million de km	6,8	-	<b>5,44</b>
Victime voyageurs/10 millions de voyages	9,44	-	<b>6,92</b>

L'intégralité du rapport se trouve en annexe.

La Commission Consultative des Services Publics Locaux a pris connaissance de ce rapport lors de sa réunion du 17 juin 2014.

Vu l'avis de la Commission des Déplacements, Mobilité et Espace Public,

**LE CONSEIL,**  
**APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,**  
**DÉCIDE :**

- **de prendre** acte de la présentation de ce rapport par le Président.



# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

## EXERCICE 2013

# SOMMAIRE

## CHAPITRE 1.

Faits marquants de l'année 2013.....	p 4
--------------------------------------	-----

## CHAPITRE 2.

Fréquentation, offre, actions marketing.....	p 5
2.1 - L'offre et la fréquentation.....	p 6
2.1.1 - Évolution globale (offre, fréquentation, V/K)	
2.1.2 - Répartition de l'offre	
2.1.3 - Répartition de la fréquentation	
2.1.4 - Événements atypiques & aléas	
2.2 - Les ventes de titres de transport.....	p 10
et les recettes	
2.2.1 - Nombre de titres de transport vendus	
2.2.2 - Tarifs TTC des principaux titres de transport	
2.2.3 - Recettes HT des principaux titres de transport	
2.2.4 - Part des principaux titres de transport en % de recettes	
2.2.5 - Part des différents canaux de vente dans les recettes	
2.3 - Service DiviAccès réservé aux personnes à mobilité réduite (TPMR).....	p 16
2.4 - Service DiviaVélo.....	p 17
2.5 - Les VéloStations.....	p 19
2.6 - Les Parcs Relais [P+R].....	p 19
2.7 - Les études et enquêtes réalisées.....	p 20
en 2013	

## CHAPITRE 3.

Ressources Humaines.....	p 21
3.1 - Les effectifs et le bilan.....	p 21
de l'activité « emplois »	
3.2 - La formation.....	p 23
3.2.1 - Pour les conducteurs	
3.2.2 - Pour les autres métiers	
3.3 - Les relations sociales.....	p 24
Les mouvements sociaux	

## CHAPITRE 4.

Système de management environnemental.....	p 25
--	------

## CHAPITRE 5.

Démarche Qualité de service.....	p 26
----------------------------------	------

## CHAPITRE 6.

Prévention et sûreté sur le réseau.....	p 27
6.1 - Les incidents sûreté.....	p 27

6.2 - Les actions de prévention.....	p 29
6.3 - L'environnement du réseau.....	p 30
6.4 - La lutte contre la fraude.....	p 30

## CHAPITRE 7.

Sécurité ferroviaire.....	p 31
---------------------------	------

## CHAPITRE 8.

Vitesse commerciale.....	p 32
--------------------------	------

## CHAPITRE 9.

Continuité du service public.....	p 33
-----------------------------------	------

## CHAPITRE 10.

Maintenance.....	p 34
10.1 - Parc maintenu.....	p 34
10.2 - Effectif et organisation.....	p 34
10.3 - Événements particuliers.....	p 35
10.3.1 - Gestion du parc	
10.3.2 - Gestion des biens immobiliers	
20.4 - PPP « Sous-système » Energie.....	p 35

## CHAPITRE 11.

Investissements.....	p 36
11.1 - Inventaire A - Biens acquis.....	p 36
par la communauté d'agglomération	
11.2 - Inventaire B - Biens acquis.....	p 36
par le délégataire	

## CHAPITRE 12.

Biens mobiliers et immobiliers affectés à l'exploitation.....	p 37
12.1 - Description des biens affectés.....	p 37
à l'exploitation au 31 décembre 2013	
12.2 - Nombre de véhicules en parc.....	p 38
au 31 décembre 2013	
12.3 - Variation du patrimoine.....	p 38
12.4 - Situation comptable.....	p 39
au 31 décembre 2013	
12.5 - Sécurité des biens.....	p 39

## CHAPITRE 13.

Informations juridiques.....	p 40
Avenants à la convention de DSP	

## CHAPITRE 14.

Comptes de la délégation.....	p 41
14.1 - Compte de résultat 2013 comparé à 2012.....	p 41
<b>14.2 - Contribution financière forfaitaire 2013.....</b>	<b>p 42</b>
14.3 - Engagements en matière de personnel.....	p 42
14.4 - Opérations réalisées avec des entités liées.....	p 42



## ANNEXES

**A1 - Données financières :**

- A1.1 - Comptes sociaux
- A1.2 - Compte de résultat en liste et synthèse
- A1.3 - Contribution financière forfaitaire
- A1.4 - Bilan des dépenses de formation
- A1.5 - Bilan des dépenses marketing
- A1.6 - Grilles de décomposition des coûts
- A1.7 - Éléments financiers de l'évolution du réseau

**A2 - Données statistiques :**

- A2.1 - Tableau de bord synthétique km voyages et recettes
- A2.2 - Statistiques kilomètres et voyages par ligne
  - Cumul annuel des kilomètres et voyages par ligne
  - Aléas kilométriques
  - Intervalles de passage et fréquentation journalière par ligne
- A2.3 - Ventes de titres et recettes
  - Nombre de titres de transport vendus
  - Tarifs TTC
  - Recettes HT par titre de transport
- A2.4 - Tableau de bord SME
- A2.5 - Mesures de la vitesse commerciale
- A2.6 - Éléments physiques de l'évolution du réseau

**A3 - Données patrimoniales :**

- A3.1 - Description des biens affectés à l'exploitation
- A3.2 - Etat du parc de matériel roulant au 31 décembre
- A3.3 - Inventaire A - Biens de retour
  - Situation au 31 décembre
  - Acquisitions de l'année
  - Sorties de l'année
- A3.4 - Inventaire B - Biens de reprise
  - Situation au 31 décembre
  - Acquisitions de l'année
  - Sorties de l'année
- A3.5 - Inventaire C - État des stocks au 31 décembre
- A3.6 - Inventaire D - Biens propres du délégataire au 31 décembre
- A3.7 - Inventaire E - Biens du contrat de partenariat PPP Énergie
- A3.8 - Inventaire F - Biens mis à disposition Marché Alstom

**A4 - Données diverses :**

- A4.1 - Résultats de la démarche Qualité de service
- A4.2 - Rapport d'activité du PPP Sous-système Energie
- A4.3 - Adaptations de l'offre de transport
- A4.4 - Attestations fiscales, sociales et d'assurance



# Faits marquants de l'année 2013

2013, première année pleine de fonctionnement du nouveau réseau Divia bus et tram a vu monter en puissance les deux lignes de tram et particulièrement T2, mise en service le 8 décembre 2012. Cette année « plein régime » n'a connu que de légères adaptations de l'offre mais une amélioration notoire de la ponctualité et du confort de voyage, grâce notamment à l'arrivée des 102 bus hybrides. Au-delà des effets offre, le développement des recettes a été favorisé par une hausse tarifaire modérée. La progression de fréquentation a malheureusement été impactée par de nombreux mouvements sociaux, principalement les samedis de mai à novembre.

D'autres facteurs externes ont influé sur la fréquentation :

- en négatif : une hausse de + 11.2 % des ventes de véhicules neufs et d'occasion (82 754 contre 74 441 en 2012) dont + 3.7 % pour les véhicules neufs et + 13.4 % pour les véhicules d'occasion
- en négatif : une hausse très importante des incidents relatifs à l'insécurité sur le réseau (722 contre 547 en 2012) du fait de la progression des incivilités (comportements inappropriés dans l'environnement du tramway, notamment)
- en positif : une augmentation des effectifs universitaires à la rentrée 2013/2014 de + 2.2 % (24 891 contre 24 364 en 2012) et scolaires de + 0.6 % (27 874 contre 27 720 en 2012)

Les adaptations d'offre réalisées en 2013 ont eu pour principaux objectifs de :

- prendre en compte de l'extension du PTU (Corcelles-les-Monts et Flavignerot)
- assurer un meilleur maillage de certains quartiers
- améliorer la ponctualité des lignes de bus et la fréquence des lignes de tram

Les modifications significatives d'horaires et/ou itinéraires sont les suivantes :

- 4 mars : extension systématique de la ligne T2 à DIJON Valmy
- 4 mars : modification des itinéraires nord de L4 et B10
- 13 mai : changement d'itinéraire de la navette City
- 8 juillet : création du service Proxi 33 pour desservir Flavignerot et Corcelles-lès-M.
- 15 juillet : création de la ligne B23 pour desservir les quartiers Vieux Bourg et Maxime Guillot (Chenôve)
- 2 septembre : mise en place de la saisonnalité de l'offre pour les deux lignes de tram
- 18 novembre : adaptations de temps de parcours et modification associée des horaires des lignes 3, 5, 6, 11, 14, 15, 16, Corol, 23 et 33

Les autres aménagements sont détaillés dans l'annexe A4.3 - Adaptations de l'offre de transport.

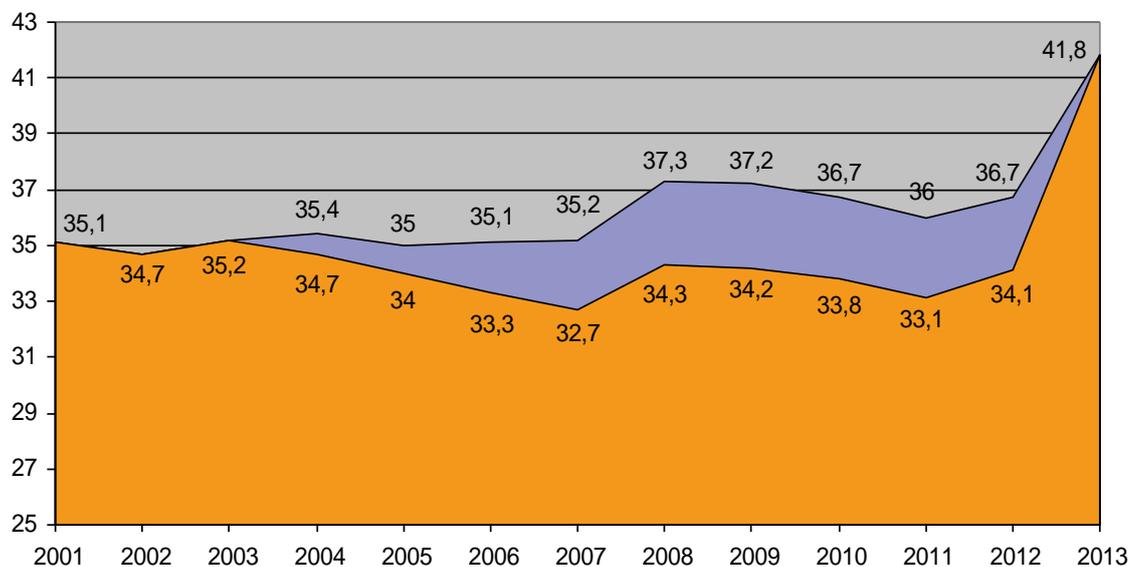


# Fréquentation, offre, actions marketing

L'année a été pénalisée par 31 jours de conflits sociaux dont 29 samedis alors que 2012 n'en comptait que 9 dont 5 samedis (hors grèves des 1<sup>er</sup> septembre et 8 décembre 2012 compensées par l'effet inauguration). Rappelons également que 2012 était une année bissextile.

L'évolution de la fréquentation est de + 22.3 % en données brutes de + 22.7 % en corrigeant les effets des conflits sociaux sachant que la semaine type annuelle donne une évolution de + 20.4 % et + 4.5 % sur le mois de décembre à réseau constant.

→ Évolution de la fréquentation du réseau Divia bus et tram (en millions de voyages \*)



\* données corrigées des effets des perturbations et incluant la fréquentation des services occasionnels valeurs initiales et valeurs redressées (cellules de comptage)

## 2.1 - L'offre et la fréquentation

### 2.1.1 - Évolution globale

→ L'offre (en milliers de kilomètres)

Kilomètres totaux	2012	2013	Evolution 2013/2012
Données brutes	10 805	11 303	4,6 %
Correction grèves & météo	148	272	-
<b>Données corrigées</b>	<b>10 953</b>	<b>11 575</b>	<b>5,7 %</b>

En données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux, l'offre a augmenté de + 5,7 %.

→ La fréquentation (en milliers de voyages)

Voyages totaux	2012	2013	Evolution 2013/2012
Données brutes	33 760	41 236	22,1 %
Correction grèves & météo	312	554	-
<b>Données corrigées</b>	<b>34 072</b>	<b>41 790</b>	<b>22,7 %</b>

En données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux, la fréquentation a augmenté de + 22.7 % sachant que l'évolution constatée en semaine type (moyenne annuelle) est de + 20.4 % soit + 24.4 % de janvier à juin et + 14.9 % de septembre à décembre (+ 4.5 % en décembre à réseau constant).

NB : Les voyages sont ceux dénombrés à bord des véhicules à l'aide de cellules de comptage s'agissant des lignes sous-traitées et en fonction des validations redressées s'agissant des autres lignes.

→ Le ratio V/K (voyages par kilomètre)

	2012	2013	Evolution 2013/2012
V/K	3,92	4,42	12,9 %

En 2013, le ratio V/K pour le tramway est de 10,23.  
Celui du réseau bus est de 2,85.

### 2.1.2 - Répartition de l'offre (en milliers de kilomètres)

Les tableaux statistiques par ligne sont communiqués en annexe A2.2.  
La répartition en propre et par sous-traitant figure dans ces tableaux.

→ Répartition par type de services :

Kilomètres totaux	2012	2013	Evolution 2013/2012
Lignes régulières en propre (1)	8 649	9 111	
Lignes régulières sous-traitées	1 079	1 109	
<b>Sous total LR :</b>	<b>9 728</b>	<b>10 220</b>	<b>5,1 %</b>
Proxi	132	162	
Bus' Class	199	189	
Divers Haut le pied	170	144	
<b>Sous total :</b>	<b>10 229</b>	<b>10 715</b>	<b>4,8 %</b>
Service TPRM	574	589	2,6 %
<b>Total :</b>	<b>10 803</b>	<b>11 304</b>	<b>4,6 %</b>
(1) Dont Tram	368	2 080	
(1) Dont City	119	117	

La part de sous-traitance des lignes régulières est de 10,9% en 2013.

L'évolution du kilométrage global de + 4.6 % s'explique essentiellement par la progression des lignes régulières en propre avec le fonctionnement des lignes de tram en année pleine et le lancement de la ligne B23.

L'augmentation plus marginale du kilométrage des lignes régulières sous-traitées provient de l'extension de la ligne B20 à « Darcy » et en moindre mesure de la création du service Proxi 33 assurant la desserte des communes de Corcelles et Flavignerot.

Par ailleurs les kilomètres « Divers Haut le pied » ont logiquement diminué avec l'arrêt des marches à blanc au lancement de T2 fin 2012.

### → Répartition par famille de véhicules des kilomètres effectués en propre par le délégataire :

Kilomètres en propre	2012	2013
Tramway	5,2 %	22,5 %
Autobus articulés	48,8 %	40,9 %
Autobus standards	44,5 %	34,5 %
Autres véhicules	1,5 %	2,1 %
<b>Total général :</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

### → Répartition par type d'énergie et par famille de véhicules des kilomètres effectués en propre par le délégataire

Kilomètres en propre	2012	2013
Tramway (électricité)	5,2 %	22,5 %
Autobus articulés Hybrides	-	21,1 %
Autobus standards Hybrides	-	19,1 %
<b>Total Hybrides</b>	<b>-</b>	<b>40,3 %</b>
Autobus articulés GO	36,4 %	16,9 %
Autobus standards GO	24,1 %	10,1 %
Autres véhicules GO	1,5 %	2,2 %
<b>Total Gas-oil</b>	<b>62,1 %</b>	<b>29,2 %</b>
Autobus articulés GNV	12,4 %	2,8 %
Autobus standards GNV	20,4 %	5,3 %
<b>Total GNV</b>	<b>32,7 %</b>	<b>8,1 %</b>
<b>Total général :</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

### 2.1.3 - Répartition de la fréquentation (en milliers de voyages)

Les tableaux statistiques par ligne sont communiqués en annexe A2.2.

La répartition en propre et par sous-traitant figure dans ces tableaux.

### 2.1.4 - Événements atypiques & aléas :

#### Janvier

Les chutes de neige du 15 janvier ont occasionné de fortes perturbations dans le fonctionnement du réseau et une perte de 13 600 voyages.

#### Mars

La journée de grève du 5 mars a occasionné une perte de 33 200 voyages.

#### Mai

Le mois a été pénalisé par deux samedis de grève les 18 et 25 mai (respectivement 19 800 et 24 300 voyages perdus).

#### Juin

5 samedis de grève (1, 8, 15, 22 et 29) représentent une perte de 121 000 voyages. Une interruption de service bus (uniquement), le vendredi 7 à compter de 20h20, suite à l'agression d'un conducteur aux Grésilles, a généré une perte marginale de trafic.

La fête de la Musique a généré 14 200 voyageurs en soirée (dont 4 500 pour T1 et 6 100 pour T2) par rapport à 4 900 le vendredi 14 juin soit un gain de 9 300 voyageurs.

#### Juillet

Le mois a compté une semaine d'horaires « petites vacances » supplémentaire (du 8 au 12 au lieu du service été) durant laquelle la fréquentation hors samedi s'est élevée à 616 000 voyages contre 431 000 en 2012 (+ 42.9 %) soit un gain de 184 900 voyages dont 47 000 sont réellement gagnés au-delà de la tendance de fond.

Les 4 samedis de grève du 6, 13, 20 et 27 ont représenté une perte de 57 400 voyages.

Pour la soirée du 14 juillet, la fréquentation a été de 4 100 voyageurs contre 4 400 en 2012 et + 1 700 par rapport au dimanche précédent (+ 600 pour T1, + 400 pour T2 et + 700 pour la Lianes 3).

#### Août

Le mois a été pénalisé par 5 samedis de grève (3, 10, 17, 24, 31) qui ont représenté une perte de 80 500 voyages.

Le concert de rentrée du vendredi 30 août a généré 7 100 voyages contre 4 100 en 2012 (effet tram et prolongement à 1h30 du service), à comparer à 3 400 voyages pour la soirée du vendredi 23 août (dont + 1 600 pour T1 et + 1 600 pour T2).

#### Septembre

Le mois a subi 5 jours de grève les samedis 7, 14, 21, 28 et le mardi 10 septembre occasionnant une perte de 65 800 voyages.

Le « Grand Dèj » du dimanche 22 septembre a occasionné une fréquentation de 1 100 voyageurs sur la ligne B12 par rapport à 1 000 en 2012 ; à titre de comparaison le dimanche suivant, la fréquentation était de 650 voyages.

Durant la semaine européenne de la mobilité (16 au 20), la fréquentation journalière a été de 169 500 voyageurs par rapport à 155 600 en 2012 (réseau différent) et 170 300 la semaine suivante (impact réel difficile à évaluer).

L'impact des journées européennes du Patrimoine (14/15) et de la Braderie (28) n'a pu être évalué du fait des grèves.

#### Octobre

Les 4 samedis de grève (5, 12, 19 et 26) ont occasionné une perte de 76 900 voyages.

Pour la soirée étudiante organisée au Carré discothèque (17 au 18), la fréquentation du réseau de soirée (après 20h30) était de 5 400 voyages contre 4 500 pour la soirée du 10 (+900 voyages dont + 300 pour T1 et + 250 pour T2) sachant que Pleine Lune a assuré 700 voyages contre 200 environ une soirée habituelle.

Pour l'inauguration de la Toison d'Or il y a eu 5 900 voyages pour la soirée du 30 contre 4 600 le 23 soit + 1 300 voyages (+ 1 800 pour T2 avec une baisse de -500 pour T1 (vacances d'une partie des étudiants)).

.../...

.../...

### Novembre

5 samedis de grève (2, 9, 16, 23 et 30) au lieu de 4 en 2012 ont occasionné une perte de 74 600 voyages statistiques. Durant la Foire Gastronomique, la fréquentation en semaine (jour moyen) a été de 174 600 avec un fort écart de T1 par rapport à la fréquentation moyenne (47 700 voyages) et un écart nettement moins important pour T2 (39 900 voyages). Les dimanches et fêtes durant la Foire, la fréquentation record s'est élevée à 45 200 voyages avec un fort écart par rapport à la fréquentation moyenne de 36 700.

### Décembre

Les deux week-ends d'ouverture exceptionnelle des commerces le dimanche (14/15 et 21/22), la fréquentation du samedi a été conforme au samedi 7 décembre (97 700 voyages contre 98 900) ; en revanche, le dimanche, elle est passée de 33 500 voyages à 41 400.

A l'occasion de la soirée des Miss France, le 7 décembre, les renforts mis en place sur T2 ont permis de transporter 400 clients.

Les soirées des 24 et 31 décembre (après 20h30), la fréquentation a été de 980 pour le 24 et 2 800 pour le 31 soit pour cette dernière soirée l'équivalent du 17 décembre (3 100 voyageurs).

### → L'incidence kilométrique des aléas 2013 est récapitulée ci-dessous :

	Total 2013 en KM
Déviations travaux	- 249,5
Déviations Manifestation	- 75,5
Déviations inopinées	-235,0
Météo	- 3 003,6
Panne au dépôt	- 6 095,5
Panne en ligne	- 20 238,6
Retard en ligne	- 3 684,4
Retard du conducteur	- 1 625,1
Erreur itinéraire	- 289,0
Accident - Secours	- 4 432,9
Retrait	- 1 359,9
<b>Sous-total</b>	<b>- 41 288,9</b>
Grève	- 272 477,0
<b>Total général</b>	<b>- 313 765,9</b>

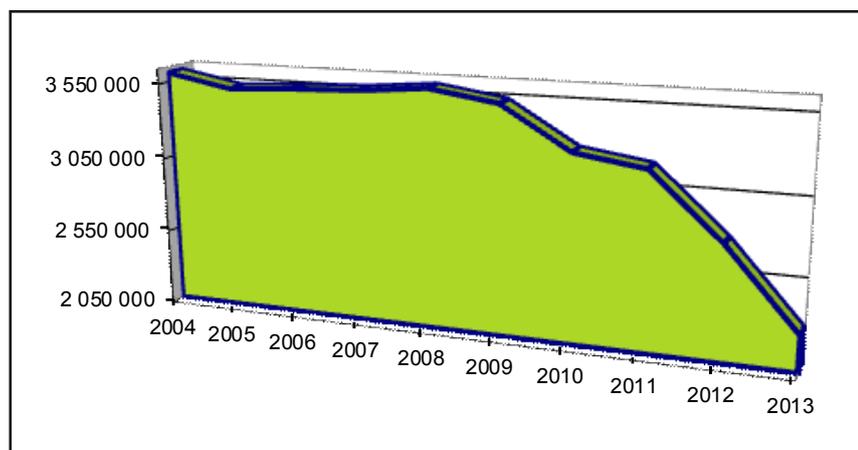
## 2.2 - Les ventes de titres de transport et les recettes

### 2.2.1 - Volumes de titres de transport vendus

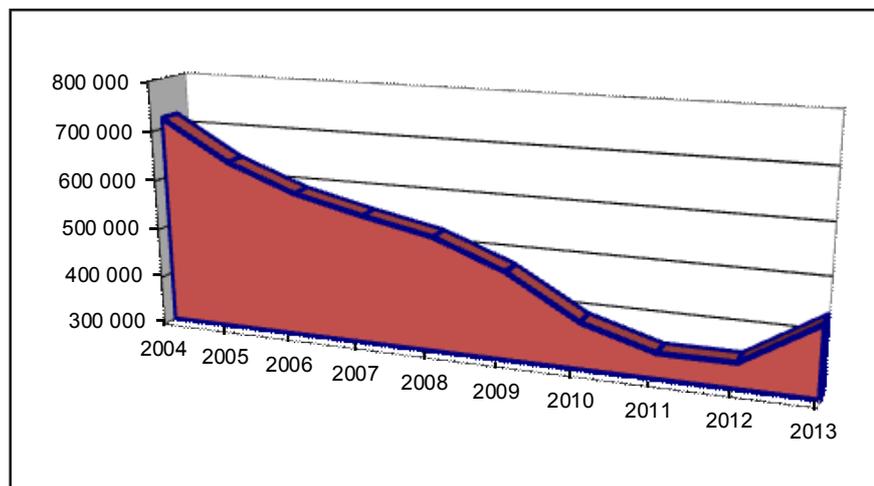
Principaux titres grand public	Quantité 2011	Quantité 2012	Quantité 2013
PASS 1H (vente au sol)	0	441 974	1 479 096
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	3 202 744	2 349 698	801 926
PASS 24H	4 833	26 669	77 587
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	350 192	350 461	439 792
PASS 5/17 Gratuit	6 062	6 756	8 052
PASS 5/17 Annuel	0	1 690	5 659
PASS 5/17 Mensuel	5 986	4 976	3 411
PASS 18/25 9 mois	0	707	1 832
PASS 18/25 12 mois	0	176	649
PASS 18/25 Mensuel	5 923	5 904	5 524
PASS 26 et + Annuel	0	49	395
PASS 26 et + Mensuel	5 788	6 399	8 891

Selon annexe A2.3

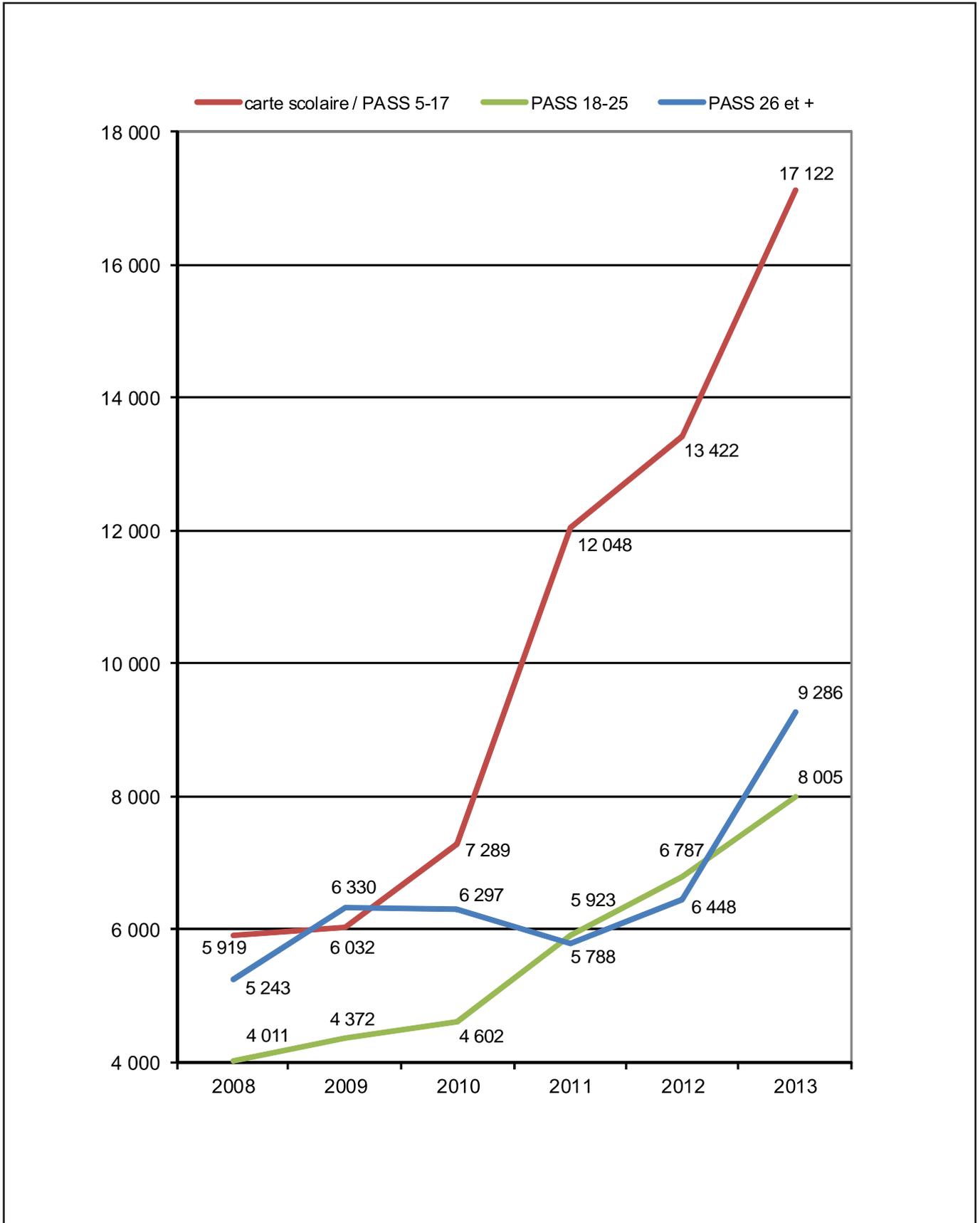
#### → Vente de PASS 1Heure



#### → Vente de PASS 10+1



→ Ventes de PASS Abonnements (en équivalent annuel)



Les recettes progressent globalement de + 23.9 % cette année et + 6.5 % sur le dernier quadrimestre, à « réseau équivalent » (à partir du 8 décembre 2012).

Les évolutions sont très contrastées suivant les catégories de titres :

### PASS Voyages

Les principaux PASS Voyages (1h, 24h et 10+1) génèrent toujours plus de la moitié des recettes (50.7 %) même si cette part tend à baisser au profit des abonnements.

- Les PASS 1h voient globalement leurs ventes baisser de -18.3 % avec une vente à bord qui ne représente plus que 35.2 % des ventes du fait d'une baisse pour ce canal de vente de plus de la moitié des actes de vente totaux (-1 550 000). Sur le dernier quadrimestre les ventes sont stables.
- Les ventes de PASS 24h sont multipliées pratiquement par 3 avec l'usage croissant des DAT sachant que la progression est de + 15.5 % sur le dernier quadrimestre.
- Les ventes de PASS 10+1 sont en progression de + 25.5 % à l'année et + 5.8 % sur le dernier quadrimestre. C'est toujours le titre le plus générateur de recettes dont la part relative reste stable (31.4 %).

### PASS Abonnements

Les principaux abonnements (5/17, 18/25 et 26 et +) représentent 40.8 % des recettes, cette part ayant augmenté par rapport à 2012 (37.5 %) du fait de la progression importante des ventes de ces trois catégories et d'une augmentation tarifaire qui a uniquement porté sur les abonnements en 2013.

- 3 700 PASS 5/17 (en équivalent annuel) ont été créés en plus en 2013 (+ 27.6 %) du fait de l'extension de la formule payante aux jeunes domiciliés hors Grand Dijon qui joue en année pleine en plus de l'effet tram plus attractif et sécurisant. Rappelons que près d'un PASS 5/17 sur deux est gratuit en 2013 (47 %). Sur le dernier quadrimestre la progression de ce titre reste élevée (+ 33.4 %).
- 1 200 PASS 18/25 ont été créés en plus cette année (+ 17.9 %).
- 2 800 PASS 26 et + ont été créés en plus cette année (+ 44 % et + 30.3 % sur le dernier quadrimestre).

Les progressions importantes des PASS « 5/17 » et « 26 et + » s'expliquent par la poursuite du gain de part de marché sur la voiture particulière en tant que passager (premier cas) ou conducteur (premier et second cas) depuis la mise en service du tram.

## 2.2.2 - Tarifs TTC des principaux titres de transport

Principaux titres grand public	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> juillet 2011	Tarif TTC au 18 juin 2012	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> juillet 2013
PASS 1H (vente au sol)		1,20	1,20
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	1,00	1,50	1,50
PASS 24H	3,40	3,60	3,60
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	9,00	12,00	12,00
PASS 5/17 Gratuit	0,00	0,00	0,00
PASS 5/17 Annuel		94,50	105,00
PASS 5/17 Mensuel	9,00	9,00	10,00
PASS 18/25 9 mois		198,00	204,00
PASS 18/25 12 mois		259,90	267,75
PASS 18/25 Mensuel	24,75	24,75	25,50
PASS 26 et + Annuel		346,50	357,00
PASS 26 et + Mensuel	33,00	33,00	34,00

Selon annexe A2.3

L'augmentation tarifaire de juillet 2013 n'a porté que sur les PASS Abonnements représentant une hausse globale limitée de + 1.62 %.

Les augmentations ont donc été marginales pour les PASS 7 jours, 18/25 et 26 et + (environ + 3 %) alors que le PASS 5/17 a progressé de + 11.1 % passant de 9.00 € à 10.00 €.

A partir du 2 septembre des nouveaux forfaits DiviaVélo « courte durée » ont été créés en complément des formules déjà existantes (1, 3, 6, 9 et 12 mois) :

- 24 h : 3.00 €
- 48 h : 5.00 €
- 7 jours : 9.00 €

De plus à partir du 24 octobre, six VéloStations ont été mises en service dans l'agglomération, VéloStations pour lesquelles deux formules d'abonnement sont proposées :

- PASS VéloStation mensuel : 1.00 € par mois
- PASS VéloStation annuel : 10.00 € par mois

*NB : Les abonnements DiviaVélo ainsi que les abonnements annuels ou illico offrent la gratuité du service VéloStation.*

## 2.2.3 - Recettes HT par titre de transport

Principaux titres grand public	Recette HT 2011	Recette HT 2012	Recette HT 2013
PASS 1H (vente au sol)		495 665	1 658 238
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	3 035 475	2 594 065	1 118 700
PASS 24H	14 573	89 338	254 051
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	2 893 821	3 530 618	4 929 675
PASS 5/17 Gratuit			
PASS 5/17 Annuel		148 618	528 622
PASS 5/17 Mensuel	503 186	427 128	362 874
PASS 18/25 9 mois		173 841	458 172
PASS 18/25 12 mois		42 510	160 208
PASS 18/25 Mensuel	1 583 343	1 577 340	1 538 115
PASS 26 et + Annuel		15 760	130 095
PASS 26 et + Mensuel	2 049 891	2 279 834	3 235 892
<b>Autres titres</b>	1 461 575	1 106 209	1 041 392
<b>Sous total</b>	<b>11 541 865</b>	<b>12 480 924</b>	<b>15 416 032</b>
Supports		193 740	293 733
<b>Totalité des recettes</b>	<b>11 541 865</b>	<b>12 674 664</b>	<b>15 709 765</b>

Selon annexe A2.3

Du fait de l'effet volume et des choix de hausses tarifaires, les plus fortes progressions de recettes concernent les PASS 5/17 (+ 54.8 %) et les PASS 26 et + (+ 46.6 %).

## 2.2.4 - Part de chacun des titres de transport en % des recettes de trafic

Principaux titres grand public	2011	2012	2013
PASS 1H (vente au sol)		3,9 %	10,6 %
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	26,3 %	20,5 %	7,1 %
PASS 24H	0,1 %	0,7 %	1,6 %
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	25,1 %	27,9 %	31,4 %
PASS 5/17 Gratuit			
PASS 5/17 Annuel		1,2 %	3,4 %
PASS 5/17 Mensuel	4,4 %	3,4 %	2,3 %
PASS 18/25 9 mois		1,4 %	2,9 %
PASS 18/25 12 mois		0,3 %	1,0 %
PASS 18/25 Mensuel	13,7 %	12,4 %	9,8 %
PASS 26 et + Annuel		0,1 %	0,8 %
PASS 26 et + Mensuel	17,8 %	18,0 %	20,6 %
<b>Autres titres</b>	12,7 %	8,7 %	6,6 %
<b>Sous total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>98,5 %</b>	<b>98,1 %</b>
Supports		1,5 %	1,9 %
<b>Totalité des recettes</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

La part relative des principaux abonnements s'accroît encore sur le dernier quadrimestre où elle atteint 42.8 % des recettes.

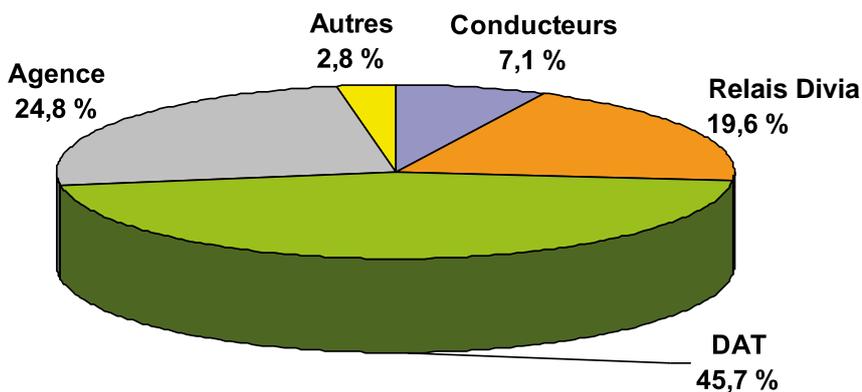
2.2.5 - Part des différents canaux de vente dans les recettes

Circuits de distribution	2011	2012	2013
Conducteurs	26,3 %	20,5 %	7,1 %
Relais Divia	35,9 %	30,0 %	19,6 %
DAT		16,0 %	45,7 %
Agence commerciale	22,9 %	23,5 %	24,8 %
Autres (facturation et divers)	14,9 %	10,0 %	2,8 %
<b>Total général</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Les DAT deviennent cette année le principal canal de distribution des titres avec une part relative dans les recettes perçues de 45.7 % alors que les canaux conducteurs et Relais Divia accusent des baisses relatives importantes. L'effet tram en année pleine avec l'équipement des 56 DAT aux stations contribue à ce score de même que les problèmes techniques rencontrés encore cette année avec les terminaux de vente mis à disposition des Relais Divia.

→ Contribution des différents canaux de distribution en 2013 :

Part des recettes



## 2.3 - Service DiviAccès réservé aux personnes à mobilité réduite (TPMR)

Ce service est sous-traité en totalité. En 2013, 91.3 % des courses ont été réalisées par Taxis Dijon et 8.7 % par la société Transmontagne.

La gestion des réservations est assurée par le délégataire.

9 minibus aménagés sont dédiés à ces services dont 5 acquis par le Grand Dijon et 4 sont mis à disposition par la société Taxibus Transmontagne.

### → Données spécifiques à ce service :

Accession au service	2011	2012	2013	Evolution 2013/2012
Nombre de demandes d'admission	238	214	170	
Nombre d'admissions	83	72	66	
% d'admission	35 %	34 %	39 %	
Nombre d'ayants droits	949	974	1 030	
<b>Nombre d'utilisateurs</b>	<b>494</b>	<b>496</b>	<b>460</b>	<b>- 7,3 %</b>

Nombre de courses réalisées	2011	2012	2013	Evolution 2013/2012
Taxis	36 196	36 600	35 521	- 2,9 %
Minibus Taxis	6 986	7 447	7 104	
Minibus Transmontagne	4 293	4 102	4 068	
<b>Nombre total de courses</b>	<b>47 475</b>	<b>48 149</b>	<b>46 693</b>	<b>- 3,0 %</b>
<b>Nombre de courses par utilisateur</b>	<b>96,1</b>	<b>97,1</b>	<b>101,5</b>	<b>4,5 %</b>

En 2013, on enregistre pour la première fois une baisse d'utilisateurs et du nombre de courses effectuées qui s'explique en grande partie par l'effet tram en année pleine. L'accessibilité de ce nouveau mode de transport a séduit de nombreux bénéficiaires du service DiviAccès, qui pour certains d'entre eux ont très fortement réduit le recours à DiviAccès.

Nombre de voyageurs transportés	2011	2012	2013	Evolution 2013/2012
Nombre de voyageurs transportés	55 029	55 264	53 643	- 2,9 %
<b>Nombre de voyageurs par course</b>	<b>1,16</b>	<b>1,15</b>	<b>1,15</b>	

Tarifs TTC au 1 <sup>er</sup> juillet	2011	2012	2013	Evolution 2013/2012
Chèque DiviAccès			1,20	
Chèque DiviAccès CMU			0,60	
Chéquier Tarif normal (20)	20,00	24,00		
Chéquier Tarif Supplémentaire (20)	40,00			
Chéquier CMU (20)	10,00	12,00		
Chéquier Tarif Suppl, CMU (20)	20,00			

Recettes HT du service	2011	2012	2013	Evolution 2013/2012
	63 185	60 370	63 994	6,0 %

Les recettes progressent curieusement malgré la baisse des courses et la stabilité des tarifs ce qui peut provenir d'un glissement des utilisateurs CMU vers des utilisateurs plein tarif. La part du coût supporté par le bénéficiaire s'élève à 6.3 % en légère progression par rapport à l'année dernière (5.9 %).

Coûts directs de la sous-traitance	2011	2012	2013	Evolution 2013/2012
Taxis	749 032	792 435	784 127	
Transmontagne Taxibus - Hors véhicules	195 171	194 157	195 606	
	944 203	986 592	979 733	- 0,7 %
Transmontagne Taxibus - 4 véhicules	29 100	29 100	29 100	
	973 303	1 015 692	1 008 833	- 0,7 %

## 2.4 - Service DiviaVélo

DiviaVélo, service de location de vélos moyenne/longue durée, créé en février 2011, comptait 521 abonnés en 2013 dont 397 particuliers, 96 salariés de diverses entreprises (10 entreprises partenaires) et 28 salariés de Keolis Dijon.

A partir du 2 septembre, des nouveaux forfaits DiviaVélo « courte durée » ont été créés en complément des formules déjà existantes (1, 3, 6, 9 et 12 mois) :

- 24 h : 3.00 €
- 48 h : 5.00 €
- 7 jours : 9.00 €

Ils permettent d'élargir la palette des offres proposées et renforcent l'attractivité du service DiviaVélo. L'extension du service DiviaVélo à la location de vélos de courte durée militait également pour le renforcement des présences dans la VéloStation de la gare de Dijon Ville, situé au cœur du pôle d'échanges multimodal, à proximité immédiate de l'Office de Tourisme. Cette proximité sera appréciée aussi bien des touristes/visiteurs que des habitants/étudiants.

Dans la même dynamique, Keolis Dijon a donc proposé au Grand Dijon de capitaliser sur les 2 points de retraits les plus utilisés : « VéloStation DIJON Gare » et atelier « Bécane à Jules », avec respectivement 57% et 27% des retraits.

Au 2 septembre, le site du Campus (résidence universitaire CROUS) a donc été fermé et une nouvelle répartition des horaires d'ouverture des 2 lieux restants a été imaginée avec deux objectifs principaux :

- Lisibilité des horaires ; facilité de mémorisation
- « Coller » aux retours d'expériences / attentes des clients

### → DiviaVélo - Proposition de planning concernant les présences sur les différents sites de location :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
10h - 11h	-	Bécane à Jules				
11h - 12h	-	Bécane à Jules				
12h - 13h	-	Bécane à Jules				
13h - 14h	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation
14h - 15h	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation
15h - 16h	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation
16h - 17h	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation
17h - 18h	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	-
18h - 19h	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	-
19h - 20h	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	Vélostation	-

## CHAPITRE 2.

Dernière modification du service, également mise en place au 2 septembre : l'abandon du critère de résidence dans l'agglomération, permettant de simplifier notablement la démarche d'adhésion au service.

Une campagne d'information a permis de mettre en valeur ces nouveautés.

En 2013, le chiffre d'affaires DiviaVélo est passé de 10 251 € HT à 16 692 € HT soit une progression de + 62.8 %

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition Recettes %
4 h « fête du vélo »	2,00	3	5	0,0 %
24 h	3,00	5	13	0,1 %
24 h « fête du vélo »	4,00	6	20	0,1 %
48 h	5,00	5	21	0,1 %
48 h « fête du vélo »	6,00	1	5	0,0 %
7 jours	9,00	2	15	0,1 %
<b>s / total courte durée :</b>		<b>22</b>	<b>79</b>	<b>0,5 %</b>
1 mois « fête du vélo »	3,75	2	6	0,0 %
1 mois tout public	15,00	25	314	1,9 %
3 mois tout public	30,00	29	727	4,4 %
6 mois tout public	50,00	24	1 004	6,0 %
9 mois tout public	65,00	6	326	2,0 %
12 mois tout public	80,00	111	7 425	44,5 %
<b>s / total tout public :</b>		<b>197</b>	<b>9 802</b>	<b>58,7 %</b>
1 mois - 26 ans	11,25	24	226	1,3 %
3 mois - 26 ans	22,50	40	752	4,5 %
6 mois - 26 ans	37,50	16	502	3 %
9 mois - 26 ans	48,75	7	285	1,7 %
12 mois - 26 ans	60,00	9	452	2,7 %
<b>s / total - 26 ans :</b>		<b>96</b>	<b>2 217</b>	<b>13,3%</b>
1 mois client DIVIA ou CMU	7,50	27	170	1,0 %
3 mois client DIVIA ou CMU	15,00	50	627	3,8 %
6 mois client DIVIA ou CMU	25,00	20	418	2,5 %
9 mois client DIVIA ou CMU	32,50	26	707	4,2 %
12 mois client DIVIA ou CMU	40,00	52	1 739	10,4%
<b>s / total client DIVIA ou CMU :</b>		<b>175</b>	<b>3 661</b>	<b>21,9 %</b>
12 mois Personnel Divia	15,00	26	326	2,0 %
Assurance 9 mois	13,50	17	192	1,2 %
Assurance 9 mois	14,50	2	24	0,1 %
Assurance 12 mois	18,00	26	391	2,3 %
<b>Total abonnements et contrats d'assurance / Recettes totales</b>		<b>561</b>	<b>16 692</b>	<b>100 %</b>

## 2.5 - Les vélo-stations :

6 premières vélo-stations ont été mises en service le 24 octobre 2013. D'une capacité de 24 à 40 places, elles sont situées à proximité des stations du tramway Nation, Europe, Grésilles, Parc des Sports, Grand Marché et Monge.

Deux formules d'abonnement ont été proposées :

- PASS Vélo-Station mensuel : 1.00 € par mois
- PASS Vélo-Station annuel : 10.00 € par mois

De plus, la souscription à un abonnement DiviaVélo ainsi qu'à un PASS abonnement annuel ou illico offre la gratuité du service VéloStation.

24 PASS VéloStation à 10.00 € ont été vendus et 7 à 1.00 € pour un total de 207 € HT.

Le financement des vélo-stations a bénéficié d'une subvention FEDER de 117 000 euros.

## 2.6 - Les parcs relais [P+R]

Deux parcs relais ont été mis en service au lancement des 2 lignes de tram T1 et T2. Comme les VéloStations, ils sont gérés par le délégataire.

### P+R « Piscine Olympique »

- Ligne T1 DIJON Gare <-> QUETIGNY Centre
- Station «Piscine Olympique»
- 243 places
- un tram toutes les 5 à 15 minutes (7j/7, de 5h15 à 00h15)

### P+R « DIJON Valmy »

- Ligne T2 CHENOVE Centre <-> DIJON Valmy
- Station «DIJON Valmy»
- 190 places
- un tram toutes les 5 à 15 minutes (7j/7, de 5h15 à 00h15)

### Conditions d'accès

- Les P+R sont réservés aux clients du réseau Divia.
- Ils sont libres d'accès. La sortie est possible 24h/24.
- L'accès est gratuit.  
Il suffit de présenter aux bornes de sortie du "P+R" son PASS voyage ou abonnement impérativement validé le jour même, dans un tram ou un bus.

Les premières statistiques exploitables ont été extraites du système en octobre 2013. Seulement, nous n'avons qu'une seule donnée globale pour les 2 équipements.

La société VIX a été informée de ce dysfonctionnement mais n'a pas été en mesure, à date, de le résoudre.

En moyenne, voici les fréquentations des 2 P+R (cumulée) :

- 300 voitures par jour de semaine
- 180 voitures le samedi
- 30 voitures le dimanche

## 2.7 - Les études et enquêtes réalisées en 2013

	Coût (€ HT)	Observations
<b>Ecouter, mesurer et comprendre pour atteindre l'excellence</b>		
Panel téléphonique	-	Non réalisé
Panel internet	0	Pris en charge par le siège Keolis
OD partielles	42 694	L5, Flexo et Pleine Lune
Comptages MD et satisfaction	9 569	L4 Chenôve et Centres commerciaux Quartier Grésilles (T1, Lianes 3 et Corol) B19 (terminus Parc des Sports) Dernières courses de Corol et de la ligne 10 l'été B23
Générateurs - équipements	10 533	« Toison d'Or » et « Grand Marché »
Temps de parcours	12 597	B14 et B15 ; L3, L5 et Corol
Déplacements	6 000	Communes de Sennecey, Neuilly et Crimolois
<b>Accompagner la vie du réseau</b>		
Satisfaction réseau	12 270	Baromètre contractuel
Baromètre Fraude	28 166	Baromètre mensuel permanent
Test application Android	7 500	Entretiens individuels clients
Parc Relais	415	Accompagnement du lancement et satisfaction
<b>Lancer la billettique et analyser les données statistiques</b>		
Test de rechargement à bord	346	
Taux de validation	40 089	Tram (T1 et T2) et bus (Lianes 6 et lignes 12) pour jour de semaine, samedi, dimanche
<b>Total</b>	<b>170 179</b>	

Contractuellement, le budget alloué aux études et enquêtes était de 75 k€, valeur 2009.

Les besoins d'analyse consécutives aux mises en service du tram, du nouveau réseau bus associé et de la billettique ont nécessité un engagement nettement plus important.

La formalisation de nombreux plans d'actions pour la saison 2013/2014 (lutte contre la fraude, adaptation des horaires, amélioration de la ponctualité...) nécessitait de disposer d'analyses et de données fines.

Les enquêtes « taux de validation » et « O/D Lianes 5 », réalisées en 2013, ont essentiellement permis d'ajuster le nouveau réseau Bus + Tram et de mieux appréhender les fréquentations réelles par arrêt et par ligne à partir des remontées de la billettique.

Le panel Internet, mis en place avec l'appui financier et opérationnel de la Direction Marketing de Keolis, a permis d'intensifier les vagues de questionnement, sur des thèmes variés. Il apporte des résultats et des tendances de façon très réactive.

Plutôt que de solliciter l'autorité organisatrice pour augmenter le budget alloué aux études et enquêtes, le délégataire a fait le choix d'une réorientation des budgets au détriment des actions commerciales et de communication.



# Ressources Humaines

## 3.1 - Les effectifs et le bilan de l'activité « emplois »

Au 31 décembre 2013, 736 personnes travaillaient à Keolis Dijon dont 719 salariés et 17 personnes détachées de Keolis. Les effectifs sont répartis comme suit :

		CADRES et MAITRISES	EMPLOYES	CONDUCTEURS	ENVIRONNEMENT /CONTRÔLE	OUVRIERS	TOTAL
Global		80	45	529	38	44	736
Par sexe	Hommes	61	13	396	29	42	541
	Femmes	19	32	133	9	2	195

### → Par temps de travail\* :

Temps complet	Temps partiel	Effectif équivalent Temps complet
689	28	709

\* : sur la base des effectifs salariés de Keolis Dijon présents (soit hors contrats suspendus et personnes mises à disposition)

### → Par contrat de travail\* :

CDI	CDD	Dont Contrats de professionnalisation ou d'apprentissage
712	5	3

\* : sur la base des effectifs salariés de Keolis Dijon présents (soit hors contrats suspendus et personnes mises à disposition)

L'effectif de Keolis Dijon s'est stabilisé en 2013 par rapport à 2012, l'effectif total étant de 736 pour 738 à fin 2012.

Dans le détail, l'effectif de conducteurs a diminué de 6 unités, tenant compte d'un moindre besoin en matière de formation des conducteurs à partir du dernier trimestre 2013, les formations à la conduite du tramway étant assurées. Cela impacte donc à la baisse le nombre de conducteurs nécessaires à l'effectif.

Pour la catégorie encadrement, l'effectif est en hausse de 7 unités principalement suite à des évolutions internes.

L'âge moyen des salariés de Keolis Dijon au 31 décembre 2013 est de 44,1 ans et l'ancienneté moyenne de 12,2 ans. Il s'agit de données d'un niveau similaire à 2012.

L'activité de recrutement a été moins intense en 2013 qu'en 2011 et 2012. Néanmoins 49 personnes ont été embauchées et 21 salariés ont pu bénéficier d'une évolution.

Les recrutements ou évolutions se sont opérés principalement dans les métiers suivants :

- Conducteurs : 26
  - Régulateurs PCC : 2, avec la fin de structuration de l'équipe PCC
  - Maintenance : 1 chef d'équipe maintenance tram, 2 mainteneurs tram, 1 technicien courants faibles et 1 technicien méthodes de maintenance dans le cadre de la poursuite de la structuration des équipes
  - Contrôleurs (AVSR ou AVP) : 2 conducteurs sont devenus AVSR dans le cadre de remplacements, et 7 AVP ont pu évoluer comme AVSR.
  - Employés : 14 en CDI ou CDD principalement au service marketing et commercial mais aussi dans le domaine QSE afin de structurer ce nouveau service dans l'entreprise.
- 
- 14 femmes ont été embauchées en 2013 soit 29% de l'effectif embauché. La féminisation de l'entreprise se poursuit pas à pas : les femmes représentent 26,5% de l'effectif.

### [Suivi de l'engagement en matière d'insertion - Annexe 17 de la DSP](#)

Dans le volet social de l'annexe 17 de la DSP, Keolis Dijon s'est engagé à embaucher à hauteur de 13% des personnes issues des ZUS (zones urbaines sensibles). En cumul 2010 à 2013, sur les 208 embauches en statut Keolis Dijon (CDI et contrats par alternance), 32 personnes sont issues d'une ZUS soit une part de 15,4%.

Sur la même période de 2010 à 2013, l'entreprise a embauché plus de 6% de seniors (personnes âgées de plus de 50 ans) et près de 4 personnes reconnues travailleurs handicapés.

## 3.2 - La formation

Keolis Dijon a consacré 1,467 millions d'euros en 2013 à la formation professionnelle. Ce budget est supérieur de 400 000 euros à l'engagement pris en annexe 3 de la DSP pour l'année 2013. Le tableau joint en annexe A1.4 permet de comparer l'engagement pris et la réalisation 2013.

Ce montant représente :

- 5,7 % de la masse salariale (obligation légale : 1,9%)
- 36 300 heures de formation soit l'équivalent de 23 agents en ETP

Après une année 2012 très particulière en termes d'effort de formations, le plan de formation 2013 reste d'un niveau très élevé. Les principaux objectifs sont toujours de développer les compétences des salariés afin de permettre la réussite de l'entreprise et du Grand Dijon dans la mise en œuvre des projets des années 2012 et 2013.

Les principaux axes de formation de l'année 2013 ont porté sur :

### 3.2.1 - Pour les conducteurs

En 2013, le plan de formation pour les conducteurs totalise 24 800 heures (33 000 heures en 2012).

- La formation en vue de l'habilitation à la conduite du tramway est toujours la plus conséquente avec 98 conducteurs formés pour 13 700 heures soit 38% du total des heures consacrées à la formation dans l'entreprise en 2013.
- En conformité avec ses engagements de sécurité, l'entreprise a démarré fin 2013 les premières sessions de recyclage à la conduite du tramway, soit 18 mois après les premières habilitations délivrées à l'été 2012. Cette première session de recyclage est d'une durée de 2 jours afin de s'assurer de la bonne remise à niveau de tous les salariés habilités à la conduite du tram et face aux différentes modifications effectuées sur le système tram depuis les premières formations au printemps 2012.
- La formation des nouveaux embauchés à la conduite du bus reste un cursus de formation majeure pour l'entreprise avec 6 570 heures consacrées. Comme les années précédentes, la formation délivrée aux nouveaux embauchés sur le métier de conducteur est d'une durée de 222 h soit près de 30 journées de formation qui se déroulent au cours des 6 premiers mois de présence dans l'entreprise sachant que l'essentiel de la formation est suivie dans les premiers jours dans l'entreprise afin que les salariés deviennent autonomes sur leur poste.
- Avec l'arrivée des bus hybrides au cours du second trimestre 2013, une formation spécifique à la conduite de ces bus a été mise en œuvre à l'automne 2013 auprès des conducteurs et avec pour objectifs :
  - la présentation générale du véhicule et du principe de l'hybridation,
  - une sensibilisation à l'éco-conduite pour que les conducteurs contribuent fortement aux objectifs de diminution des consommations prévus avec ces véhicules.

### 3.2.2 - Pour les autres métiers

Le plan de formation 2013 pour les autres métiers et services a répondu à des objectifs plus diversifiés. Ainsi :

- En matière d'acquisition de compétences liées aux nouveaux projets, il faut noter la formation du personnel de la maintenance bus aux bus hybrides. Les nouveaux collaborateurs en maintenance tram ont suivi une formation technique à la maintenance du tram, complétée par des formations sécuritaires du type habilitation à la conduite du tram à l'intérieur du CEM, d'habilitations électriques, de conduite d'engins mais aussi de permis C + FIMO afin qu'ils puissent utiliser l'engin rail/route.
- En matière de développement et maintien des compétences, il faut noter principalement les modules de formations délivrés auprès des contrôleurs de titres (AVSR et AVP) avec :
  - Un rappel spécifique pour les agents les plus récemment assermentés (nommés ou recrutés en 2012) qui ont bénéficié aussi en complément d'une formation à la prise en charge des agents agressés (pour leurs missions de surveillance du réseau) et d'une formation à la communication non discriminante
  - Un perfectionnement pour tous à la pratique et aux techniques de contrôle, formation programmée régulièrement

## 3.3 - Les relations sociales - Les mouvements sociaux

Dans la continuité de 2012, l'année 2013 a été mouvementée sur le plan social.

Dans le cadre de l'accord de branche de décembre 2007, 6 demandes de négociations préalables ont été déposées par les organisations syndicales. A l'issue des phases de négociations, 3 d'entre elles ont donné lieu à dépôt d'un préavis et ont effectivement été suivies de jours de grève.

Deux préavis portaient sur des motifs nationaux et ont été d'une durée d'1 jour chacun.

Le 3<sup>ème</sup> préavis de grève a marqué socialement l'entreprise sur cette année 2013. Déposé par la CGT et FO, à l'issue de l'accord NAO signé uniquement par la CFDT, il portait sur une demande de reconnaissance des samedis travaillés par une indemnisation à hauteur de 25%.

Ce préavis a donné lieu à 29 samedis de grève entre mi-mai et fin novembre 2013.

Après 3 semaines de négociation à l'arrivée du nouveau directeur, le préavis de grève a été levé le 3 décembre 2013.

L'accord de fin de conflit prévoit :

- Une prime exceptionnelle en supplément d'intéressement de 250 euros versée en décembre 2013 à l'ensemble des salariés
- Des aménagements dans l'organisation de travail des conducteurs permettant une alternance des samedis travaillés
- Un engagement à travailler début 2014 sur les conditions de travail et la qualité de vie au travail



# Systeme de management environnemental

Au mois d'août 2013, avec le soutien du groupe Keolis, Keolis Dijon a fait le choix de s'engager dans une démarche de certification ISO 14001 de ses activités sur le Centre d'Exploitation et de Maintenance. Le choix de cette norme internationale remplace le Label Vert afin d'augmenter la visibilité de l'engagement de Keolis et de l'ancrer sur une démarche d'amélioration continue.

Le tableau de bord SME figure en annexe A2.4.

Les données qui figurent dans cette annexe regroupent les activités de l'ancien site de Chenove jusqu'au déménagement et du nouveau Centre d'Exploitation et de Maintenance Bus & Tram. Certaines difficultés sont rencontrées notamment pour suivre les consommations d'électricité et d'eau. En effet, les données de la GTB (Gestion Technique des Bâtiments) ne sont pas toutes exploitables.





# Démarche Qualité de service

L'annexe 6 de la DSP a été revue dans le cadre de l'avenant n°5, pour être élargie au réseau de tramway. Le référentiel de contrôle a été amendé afin d'inclure les contrôles de propreté des rames, l'état des stations, l'information voyageurs, et le fonctionnement de la billetterie.

Sur la base du référentiel établi, les enquêteurs de la SCAT ont procédé aux mesures lors de différentes vagues réparties d'avril à décembre 2013, en présence des services de l'exploitant selon les critères définis.

Le groupe des « référents qualité » créé sur la période précédente se réunit une fois par trimestre, il est animé par la responsable Qualité Sécurité Environnement. Il évalue les résultats obtenus et déclenche des actions correctives ou des actions d'amélioration.

## → Résultats des mesures réalisées par la SCAT :

Pour le critère 1 - Accueil du personnel au sol : **86,45%** (< 93%)

L'accueil du personnel au sol avait été fortement dégradé en 2012 principalement du fait des temps d'attente. Le résultat pour ce critère est en hausse par rapport à 2012 même si l'objectif n'est pas atteint.

Pour le critère 2 - accueil des conducteurs : **92,95%** (> 90%)

Bons résultats dans l'ensemble ; la formation « qualité de service » mise en place en 2011, est poursuivie afin de sensibiliser les conducteurs à leur rôle vis-à-vis des clients dans ce domaine.

Pour le critère 3 - ponctualité aux arrêts : **82,69%** (< 83%)

Résultats en nette amélioration par rapport à l'année précédente, même si l'objectif n'est pas encore atteint.

Pour le critère 4 - propreté des véhicules : **98,86%** (> 92%)

Les efforts déployés permettent de conserver ce critère au plus haut niveau malgré un changement de prestataire.

Pour le critère 5 - état des points d'arrêt : **100%** (> 82%)

Les excellents résultats de 2012 sont pérennisés.

Pour le critère 6 - information clientèle : **99,65%** (> 97%)

Très bons résultats dans l'ensemble, des difficultés récurrentes sur la fiabilité des écrans TOTEM.

Pour le critère 7 - traitement des réclamations : **99,34%** (> 98%)

L'objectif d'envoyer une réponse personnalisée et circonstanciée pour chaque réclamation, dans un délai de quinze jours est tenu.

## → Enquête de satisfaction clients :

Pour ce 8<sup>ème</sup> critère, l'enquête a été réalisée par le cabinet d'études dijonnais Essencia, prestataire de Keolis Dijon, sur la base du questionnaire de l'annexe 7 de la DSP « Qualité de service », complété par des questions sur le tramway.

500 personnes des 24 communes de l'agglomération dijonnaise ont été interrogées en novembre 2013. Le résultat global de **91,1%** de satisfaction est en nette progression par rapport à l'année précédente (85,2%).

Les résultats détaillés sont joints en annexe A4.1.



# Prévention et sûreté sur le réseau

## 6.1 - Les incidents sûreté

### → Indicateurs

Indicateurs	Coef. de gravité	Année 2012		Année 2013	
		Brut	Pondéré	Brut	Pondéré
Projectiles	3	84	252	104	312
Agressions	6	53	318	56	336
Altercations	1	267	267	232	232
<b>Totaux :</b>		<b>404</b>	<b>837</b>	<b>392</b>	<b>880</b>

Le bilan pondéré est en légère hausse cette année. Si les altercations ont diminué, les faits d'agression sont restés à un niveau important et les projectiles sont repartis à la hausse après deux années de baisse.

### → Incidents sécurité

	Mois			Cumul Année		
	n-1	Réalisé	$\Delta n/n-1$	n-1	Réalisé	$\Delta n/n-1$
Agressions agents	3	5	<b>66,67 %</b>	31	32	<b>3,23 %</b>
Agressions clients	4	3	- 25,00 %	22	24	<b>9,09 %</b>
Altercations agents	18	15	- 16,67 %	242	216	- 10,74 %
Altercations clients	6	2	- 66,67 %	25	16	- 36,00 %
<b>Total Atteintes aux personnes</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>- 19,35 %</b>	<b>320</b>	<b>288</b>	<b>- 10,00 %</b>
Projectiles	7	5	- 28,57 %	84	104	<b>23,81 %</b>
Dégradations	2	2	0,00 %	8	23	<b>187,50 %</b>
Vols	2	1	- 50,00 %	7	9	<b>28,57 %</b>
<b>Total Atteintes aux biens</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>- 27,27 %</b>	<b>99</b>	<b>136</b>	<b>37,37 %</b>
Incivilités agents	9	16	<b>77,78 %</b>	88	193	<b>119,32 %</b>
Incivilités clients	4	9	<b>125,00 %</b>	40	105	<b>162,50 %</b>
<b>Total Autres incivilités</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>92,31 %</b>	<b>128</b>	<b>298</b>	<b>132,81 %</b>

Jours AT consécutifs agression	50	82	<b>64,00 %</b>	637,5	1 690,0	<b>165,10 %</b>
--------------------------------	----	----	----------------	-------	---------	-----------------

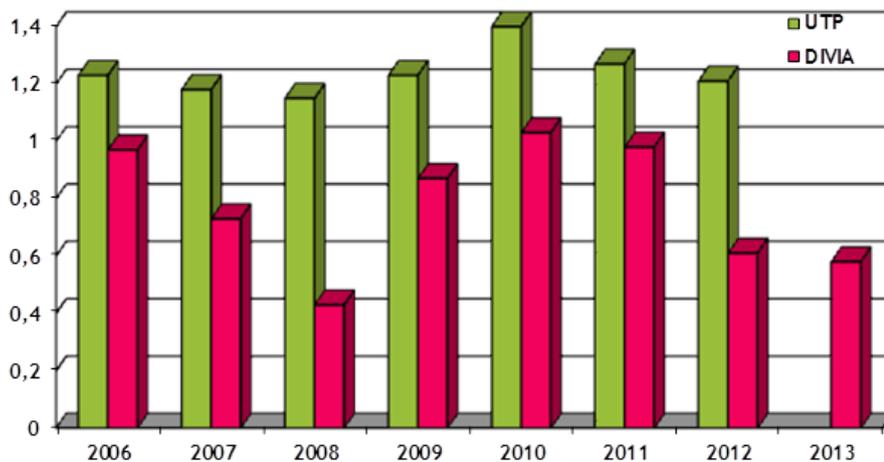
<b>TOTAL FAITS</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>5,45 %</b>	<b>547</b>	<b>722</b>	<b>31,99 %</b>
--------------------	-----------	-----------	---------------	------------	------------	----------------

En y ajoutant l'ensemble des faits d'incivilité, on constate une hausse sensible des faits signalés, liée essentiellement à la première année pleine d'exploitation du tramway. En effet, les voyageurs se sont presque « trop » bien approprié le tramway, ce qui induit un certain nombre d'imprudences là où ils étaient vigilants au moment de la mise en service.

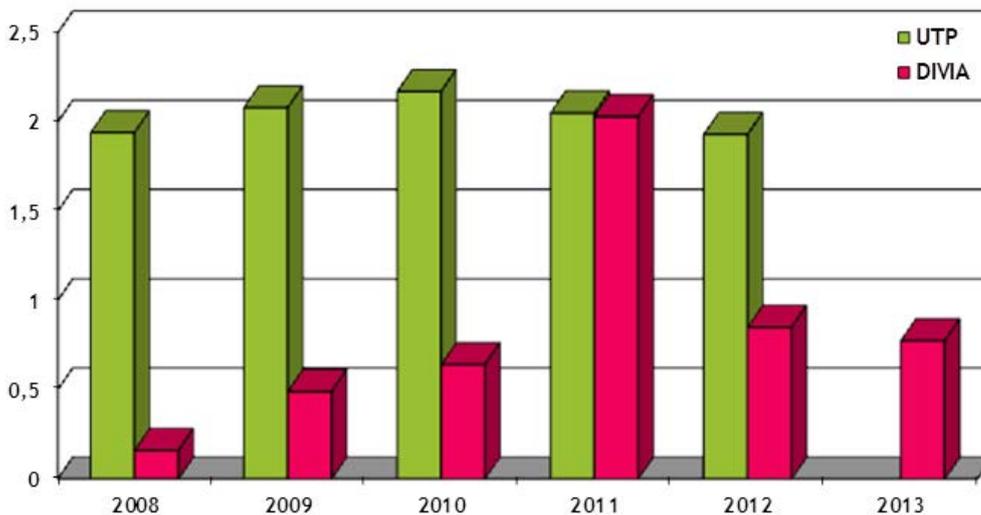
Il y a également un « effet tram » par rapport aux dégradations dans les véhicules mais plus globalement sur l'ensemble des incivilités (pieds sur les sièges, cigarette, chahuts ...) en raison de l'isolement du conducteur dans sa loge et de l'absence de fait de régulation de l'ambiance à bord.

Cette évolution est donc bien marquée dans les secteurs desservis par le tramway : Dijon Centre-Ville, Dijon Nord, Quetigny et Chenôve recensent à eux-seuls 63 % des faits. Le tram à lui seul en représente 35 %.

### → Nombre d'agressions signalées sur les clients pour 1 million de voyages



### → Nombre d'agressions sur le personnel pour 1 million de voyages

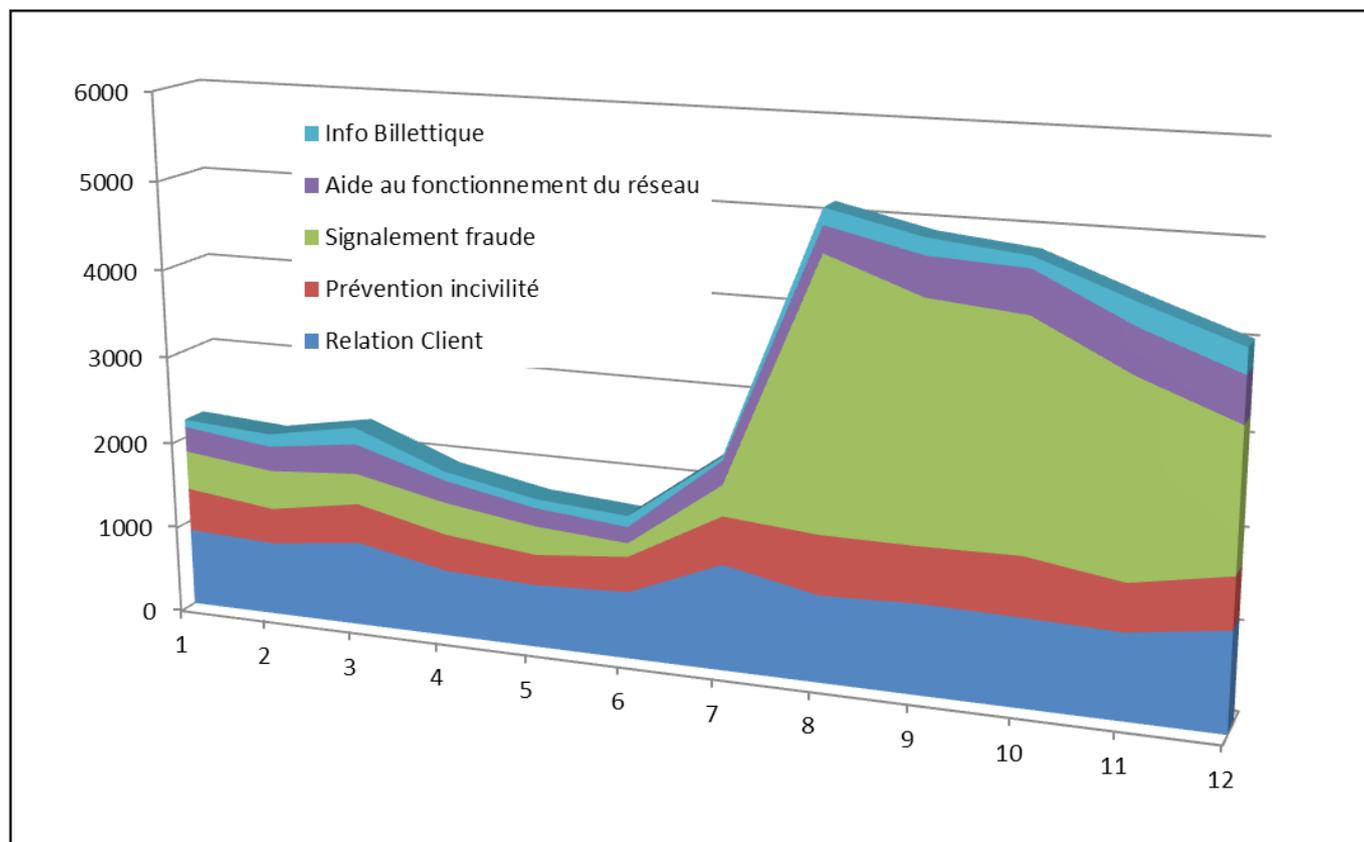


Les ratios d'agression sont nettement inférieurs à la moyenne nationale, ce qui contribue à attester que le réseau Divia reste un réseau à niveau d'incivilité relativement faible.

## 6.2 - Les actions de prévention

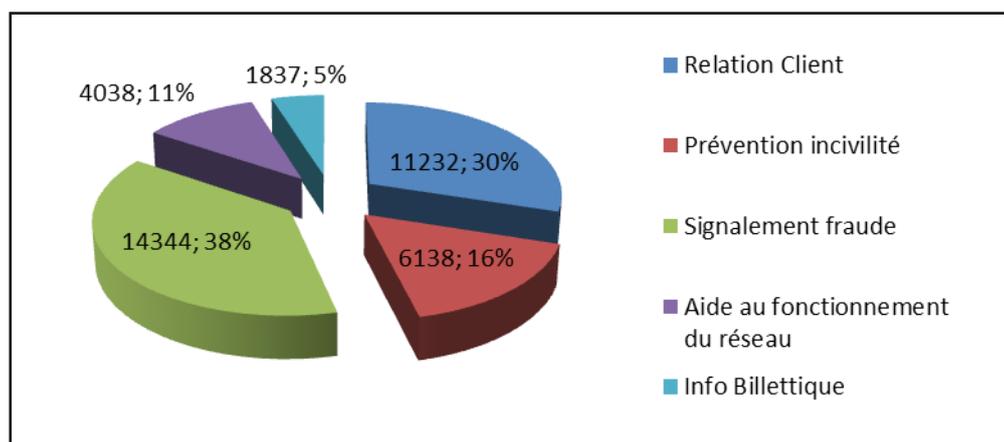
L'entreprise a réduit en 2013 les actions de prévention auprès des classes de 6ème des collèges sensibles. En effet, la taille du site du CEM (nécessitant un temps plus conséquent pour les visites) et la disponibilité des équipes nous amènent à repenser l'organisation des interventions pour que les séquences tiennent dans une demi-journée. Ce travail aboutira en 2014.

En 2013, les interventions scolaires ont néanmoins permis de toucher 12 classes et 370 élèves. Les sollicitations ont par ailleurs été très nombreuses en matière de visite du CEM pour des groupes constitués (voir par ailleurs).



L'effectif de médiateurs du PIMMS déployé sur le réseau Divia augmentera en 2014. En 2013, leurs interventions (9 Equivalent Temps Plein) y ont représenté 37 589 actes et signalements.

38 % de ces actes ont concerné la fraude (avec une attention particulière demandée par le réseau après l'été), et plus de 35 % de la relation client. On constate que seulement 13 % de cette activité concerne au final la prévention des incivilités et la gestion / résolution de conflits.



## 6.3 - L'environnement du réseau

Les partenariats avec les forces de l'ordre sont toujours constructifs, même si une présence supplémentaire pourrait ponctuellement ou régulièrement être pertinente.

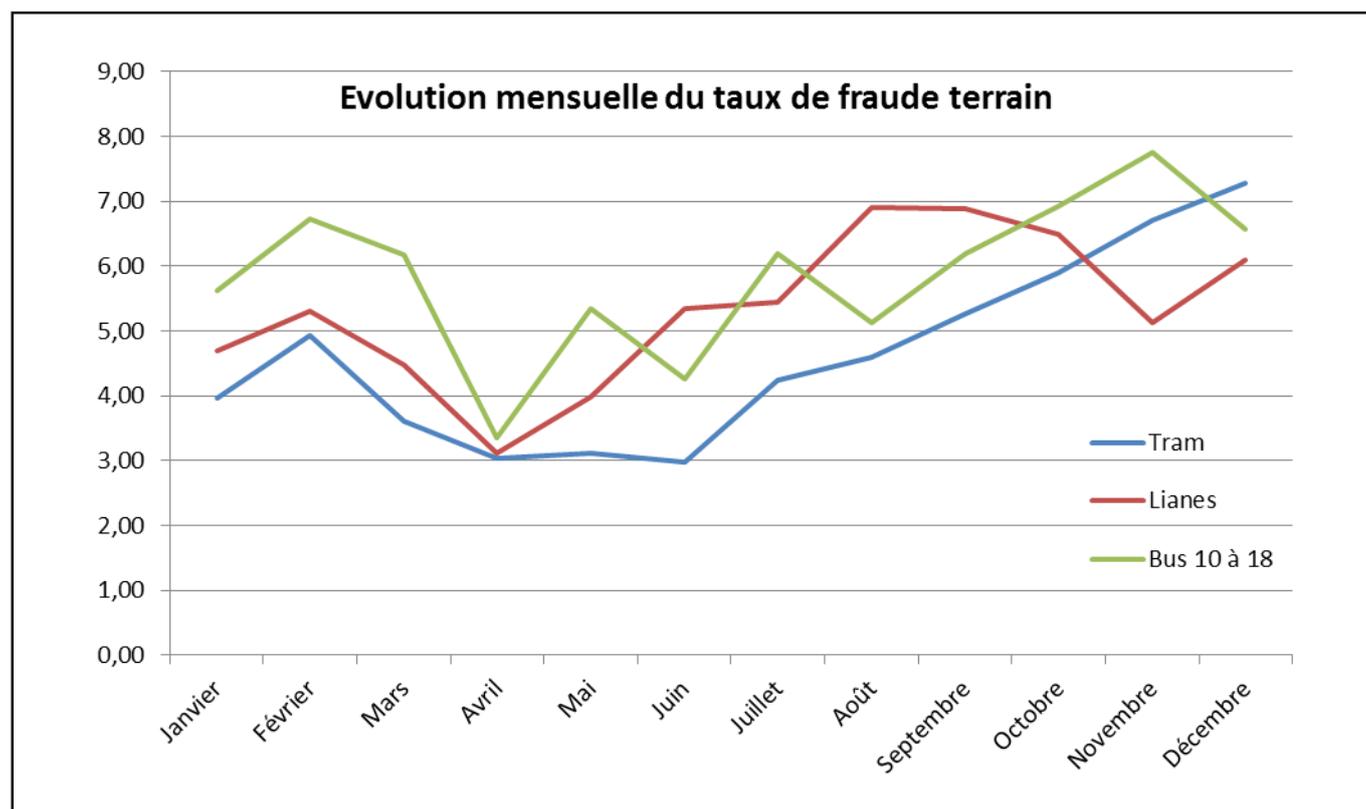
Keolis Dijon reste très présent dans les différentes instances traitant de la sûreté sur l'agglomération, en particulier les CLS, CPSQ Dijonnais et CLSPD.

38 faits ont donné lieu à des plaintes pénales, dont 3 ont été classées sans suite. 9 ont fait l'objet de procédures devant le tribunal correctionnel et 5 de procédures courtes. 21 sont toujours en attente de suites, en raison des délais de traitement de la Justice.

Enfin, il faut rappeler que 100 % du parc de véhicules est désormais vidéosurveillé, et que le réseau dispose en sus d'un volume d'environ 250 caméras sur les différents sites, les lignes et stations de tram.

Au total, ce sont donc environ 1200 caméras qui sont exploitées par Keolis Dijon. La vidéo a été exploitée à 172 reprises (soit +135 % par rapport à 2012), dont 40 % sur réquisition des forces de l'ordre.

## 6.4 - La lutte contre la fraude



Avec la fiabilisation des systèmes de validation, les actions de contrôle ont permis de relever plus efficacement les situations d'infraction, ce qui a induit mécaniquement une hausse du taux de fraude constaté, plus proche de la réalité (pour mémoire le taux de fraude avec perte de recettes enquêté 2013 se monte à 13,6 %).

Cette hausse est marquée sur l'année, relativement linéaire sur le tramway, qui pour la première fois dépasse en fin d'année le taux de fraude constaté sur les bus.



# Sécurité ferroviaire

Le tableau ci-dessous compare les ratios 2013 de l'exploitation du tramway dijonnais avec ceux publiés au niveau national.

Le niveau de sécurité est donc très proche de la moyenne nationale, et meilleur que la moyenne des jeunes réseaux. On note cependant au fil du temps un relâchement des automobilistes qui ne respectent pas toujours la priorité du tramway (utilisation de la plateforme tramway, non-respect de la signalisation).

Malgré ces bons résultats, nous retenons les deux accidents graves du mois de décembre :

- Collision avec un véhicule léger, avenue Foch qui a entraîné le déraillement d'une rame et une interruption de trafic de 2 heures.
- Collision piéton, le 20 décembre, place du 1er mai. La victime est décédée suite à ses blessures.

	Moyenne nationale 2011*	Dijon 2013	Jeunes réseaux
Nombre de collisions / 10 000 km	0,237	0,302	0,456
Nombre d'événements / 10 000 km	0,355	0,386	0,551
Victimes tiers / 1 Million de km	6,8	5,44	
Victimes voyageurs / 10 Millions de voyages	9,44	6,92	

\* Moyenne nationale : chiffres publiés par le STRMTG dans son rapport annuel 2011.



# Vitesse commerciale

Mesurée conformément à l'annexe 2 de la convention, la vitesse commerciale pour 2013 ressort à 17,16 km par heure contre 16,95 en 2012 (y compris la navette City).

Ces mesures ont été réalisées sur une période comparable à celles réalisées en 2012, soit du 7 au 11 octobre et du 18 au 22 novembre 2013.

Le détail par ligne est communiqué en annexe A2.5.



# Continuité du service public

## • Interruptions du service public en 2013 :

Date	Jour	Motif	Observations
05/03/2013	Mardi	Mouvement national	Service assuré à 69 %
18/05/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 57 %
25/05/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 59 %
01/06/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 62 %
08/06/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 65 %
15/06/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 57 %
22/06/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 60 %
29/06/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 59 %
06/07/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 55 %
13/07/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 58 %
20/07/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 59 %
27/07/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 57 %
03/08/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 63 %
10/08/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 65 %
17/08/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 69 %
24/08/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 75 %
31/08/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 64 %
07/09/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 65 %
10/09/2013	Mardi	Mouvement national	Service assuré à 74 %
14/09/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 68 %
21/09/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 71 %
28/09/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 74 %
05/10/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 70 %
12/10/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 71 %
19/10/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 70 %
26/10/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 71 %
02/11/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 65 %
09/11/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 69 %
16/11/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 74 %
23/11/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 77 %
30/11/2013	Samedi	Revendication samedi	Service assuré à 69 %

La perte d'activité en 2013 est estimée à 272 477 kilomètres et 534 000 voyages, soit environ 10,5 jours d'activité.



# Maintenance

## 10.1 - Parc maintenu

En 2013, de nombreux mouvements de parc ont eu lieu. En effet, 100 bus hybrides ont été livrés et mis en service progressivement au cours du 1er semestre avec les deux têtes de série livrées en 2012. Les 64 bus fonctionnant au GNV ont été retirés du parc le 6 avril 2013.

Au 31 décembre 2013, le parc routier actif dont l'entretien est assuré directement par le délégataire est de 160 véhicules d'exploitation ; il est composé de :

- 80 autobus articulés dont 61 autobus hybrides
- 65 autobus standards dont 41 autobus hybrides
- 11 minibus et microbus
- 4 minibus TPMR (utilisés par les taxis)

40 autres véhicules sont mis à disposition des sous-traitants. (3 autobus articulés, 23 autobus standards, 9 autobus à gabarit réduit, 4 minibus et 1 minibus TPMR).

L'âge moyen du parc routier au 31 décembre 2013 est de 5,6 années.

Le parc de tramways est constitué de 33 rames de tramways.

*NB : Le parc dormant Bus au 31 décembre 2013 est constitué de 5 véhicules (1 articulé et 4 standards).*

## 10.2 - Effectif et organisation

L'effectif moyen du personnel des services techniques a été de 52,8 personnes en 2013 y compris les personnels d'encadrement et administratifs.

Au 31 décembre 2013, l'effectif du service est composé de :

- 1 directeur technique
- 24,5 agents affectés à la maintenance Bus (encadrement compris)
- 11 agents affectés à la maintenance des tramways (encadrement compris)
- 4 carrossiers
- 3 agents affectés à la maintenance courant faible
- 11 agents en service supports (méthodes/magasin/achats/bâtiments/gestion PPP)

Les recrutements sont en cours pour compléter l'équipe de maintenance tramway en prévision de la sortie de garantie et du départ d'Alstom prévu fin février 2014.

## 10.3 - Événements particuliers

### 10.3.1 - Gestion du parc

L'opération de « remise aux nouvelles couleurs » du parc bus entreprise en 2013 s'est poursuivie en 2013 avec la fin des changements de découpe extérieure et la poursuite des changements de sellerie. Cette dernière opération se poursuit pour se terminer en 2014.

Le 24/07/2013 a vu la réception du 102 bus hybrides et le démarrage de la période de 2 ans de garanties, correspondant au T0 prévu dans le contrat PPP avec la société des bus hybrides dijonnais (SBHD).

Les anciens véhicules diesels remplacés par les bus hybrides ont été mis hors parc d'exploitation au mois de juillet 2013. Leur destruction s'est déroulée jusqu'à la fin décembre. 2 véhicules du parc dormant au 31/12/13 seront détruits en tout début de l'année 2014.

Les 64 véhicules GNV vendus à Heuliez dans le cadre du PPP ont été préparés pour leur transfert vers Nantes, Budapest et l'Italie.

### 10.3.2 - Gestion des biens immobiliers

Le suivi des garanties de parfait achèvement (GPA) du CEM a été réalisé jusqu'à la clôture des dossiers prévus en juillet 2013. Les dossiers non finalisés, à l'instar du « Lot 14 - courants faibles » continuent à être suivis.

Un certain nombre de travaux nécessaires à l'aménagement et au bon fonctionnement des services a été réalisé tant sur le bâti que sur les installations techniques.

Des aménagements complémentaires ont été identifiés et travaillés avec l'architecte. Les dossiers se trouvent en cours d'analyse avec le Grand Dijon à fin décembre 2013 pour décisions quant aux réalisations.

Le 8 avril 2013, l'ensemble des activités de maintenance ont été regroupées sur le Centre d'Exploitation et de Maintenance.

Les travaux d'aménagement ont été réalisés dans le cadre de l'acquisition des locaux du boulevard De Brosse. A fin 2013, le dossier est bloqué en attente d'un accord de copropriété sur les conditions de contrôle d'accès aux locaux.

## 10.4 - PPP « Sous-système Energie »

L'année 2013 fût une année de fiabilisation des systèmes.

Le groupement de construction et le groupement de maintenance se sont fortement impliqués dans la résolution des dysfonctionnements.

L'interface pantographe / ligne aérienne de contact (LAC) a généré de nombreux échanges, de travaux et de mises au point au cours de l'année 2013.

Les épisodes de givre (hiver 2012/2013), le réglage des isolateurs de liaison (IS), l'optimisation des zones de débranchements, le balayage de la LAC furent les principaux points traités de cette interface majeure.

Le rapport d'activité du PPP Energie figure en annexe A4.2



# Investissements

## 11.1 - Inventaire A

Biens acquis par la communauté d'agglomération (HT)

SAEIV TRAM & BUS	5 520 322	Y compris logiciel & prestations
CENTRE D'EXPL. & de MAINT.	49 088 830	
EQUIPEMENTS CEM	4 795 709	Distrib. Freinage, lavage, peinture, recyclage de l'eau, récupération chaleur, tour en fosse
BUS HYBRIDES	51 983 414	41 GX327 et 61 GX427 Hybrides
EQUIPEMENTS PPP Energie	60 677 082	Sous-stations, LAC, signalisation,...
MOBILIER URBAIN EN STATION	3 994 680	Mobilier pour stations tramway
AUTRES	81 750	Etudes nouveau réseau
<b>Total :</b>	<b>176 141 787</b>	

## 11.2 - Inventaire B

Biens acquis par le délégataire (HT)

Logiciels	48 034	
AAI Construction sur sol autrui	64 503	Agencement De Broses
Installations matériels & outillage	281 526	
Véhicules de service	207 057	11 véhicules + amgts + 2 petits véh CEM
Equipements mobiles VE	437 489	Dont écrans TFT bus hybrides
AAI Divers	807 405	Dont 6 Vélo-stations
Matériel informatique	34 085	
Matériels et Mobilier de bureau	132 971	
Immo en cours	- 42 469	
<b>Total :</b>	<b>1 970 601</b>	

Selon détail en annexes jointes.



# Biens mobiliers et immobiliers affectés à l'exploitation

## 12.1 - Description des biens affectés à l'exploitation au 31 décembre 2013

Une description des biens affectés à l'exploitation est jointe en annexe A3.1.

Conventionnellement, les différents inventaires sont les suivants :

- Inventaire A : Biens de retour (1) (annexe A3.3)
- Inventaire B : Biens de reprise (annexe A3.4)
- Inventaire D : Biens propres du délégataire (annexe A3.6)
- Inventaire F : Biens mis à disposition dans le cadre du marché Alstom (Matériel roulant, outils de test et de maintenance et pièces de parc) (annexe A3.8)

(1) L'annexe intitulée Inventaire E constitue un descriptif des biens relevant du contrat de Partenariat Public Privé « sous-système Energie » (fiche E054043 de l'inventaire A). (annexe A3.7)

*NB : Seuls les abris non publicitaires acquis depuis 2010 figurent à l'inventaire (B). Toutefois, les abris des stations Tram sont inscrits à l'inventaire A.*

## 12.2 - Nombre de véhicules en parc au 31 décembre 2013

Le nombre de véhicules en parc au 31 décembre 2013 est récapitulé ainsi :

	Inv. A	Inv. B	Inv. F	Total	Dt parc actif
Rames de Tramway			33	33	33
Autobus Articulés hybrides	61			61	61
Autobus standards hybrides	41			41	41
Autobus Articulés Autres	23			23	22
Autobus standards Autres	51			51	47
Autobus moyenne capacité	9			9	9
Minibus TPMR	5			5	5
Minibus GRUAU	4	3		7	7
Autres minibus	4	4		8	8
<b>Total :</b>	<b>198</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>238</b>	<b>233</b>

## 12.3 - Variation du patrimoine

	Inventaire A	Inventaire B	Totalité A&B
Montant brut au 1 <sup>er</sup> janvier	129 624 647,84	4 745 923,80	134 370 571,64
Acquisitions de l'année	176 141 787,12	2 013 069,10	178 154 856,22
Immobilisations en cours (-)	- 59 404 860,86	- 788 807,70	- 60 193 668,56
Immobilisations en cours (+)	6 967 747,04	746 339,16	7 714 086,20
Sorties de l'année	- 46 946 209,03	- 560 141,23	- 47 506 350,26
Montant brut au 31 décembre	206 383 112,11	6 156 383,13	212 539 495,24

Les acquisitions sont récapitulées au chapitre précédent intitulé "investissements" et le détail est joint en annexe.

Les sorties d'inventaire sont récapitulées ci-dessous. Elles ont été constatées suite à réforme, à inventaire physique ou cession.

### → Sorties de l'inventaire A :

TERRAINS, CONST., IGA, ITMOI	6 971 477	Dépôt de Chenôve et instal. techniques diverses
MAT. DE TRANSPORT D'EXPLOIT.	39 535 339	153 véhicules dont 64 autobus GNV
VEH. DE SERV. & UTILITAIRES	101 852	Camion, Bus info et 3 VS
EQUIPEMENTS EMBARQUES	184 889	Girouettes & vidéosurveillance
MOBILIER URBAIN	96 507	Sanitaires & têtes d'arrêt
MAT. INFORMATIQUE & BUREAU	56 145	
	<b>46 946 209</b>	

### → Sorties de l'inventaire B :

AAI Const, / Sol d'autrui	20 710	Abri fumeurs Chenôve & Travaux Crous
Mat & out, Instal techniques	123 393	Dont réformes suite déménagement
Véhicules de service	53 022	3 véhicules
Equipements mobiles VE	103 598	Emetteurs récepteurs, vidéo et div.
Matériels et Mobilier de bureau	128 867	Dont réformes suite déménagement
Matériels informatiques	83 583	Réformes matériels 2007 & 2008
AAI divers	46 968	Poteaux et têtes d'arrêts
	<b>560 141</b>	

## 12.4 - Situation comptable au 31 décembre

Compte tenu des acquisitions et des sorties de l'année, la situation au 31 décembre est la suivante (selon détails en annexes jointes) :

### → Immobilisations inscrites à l'inventaire A :

Situation de l'année 2013		Brut au 1/01	Acquisitions	Sorties	Cpte à Cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	1 239 550,10	982 506,09			2 222 056,19
208000	Autres immo, Incorporables	0,00	81 750,00			81 750,00
211000	Terrains	155 715,81		- 155 715,81		0,00
212000	AA des terrains	1 788 288,01		- 1 332 574,40		455 713,61
213100	Constructions Batiments	4 397 905,69	49 771 445,50	- 4 397 905,69		49 771 445,50
213500	IGAA des constructions	488 772,41	4 157 433,38	- 488 772,41		4 157 433,38
215300	ITMOI Ateliers	840 557,80	39 339,75	- 542 463,71		337 433,84
215310	ITMOI Autres	302 485,74	62 541 711,17	- 54 045,22		62 790 151,69
217000	Véhicules d'exploitation (VE)	57 048 053,73	52 976 308,45	- 39 535 338,78		70 489 023,40
217100	Véhicules de service (VS)	1 040 057,82	26 116,13	- 101 852,15		964 321,80
217600	Equipements embarqués VE	2 902 231,63	389 498,26	- 184 888,64		3 106 841,25
218100	IGAA divers réseau	1 451 597,65	5 082 472,75	- 96 507,61		6 437 562,79
218310	Matériel informatique	299 622,22	93 205,64	- 51 636,84		341 191,02
218400	Mobilier de bureau	6 597,13		- 4 507,77		2 089,36
	<b>Sous-total :</b>	<b>71 961 435,74</b>	<b>176 141 787,12</b>	<b>- 46 946 209,03</b>	<b>0,00</b>	<b>201 157 013,83</b>
231000	Immobilisations en cours	57 663 212,10	- 52 437 113,82			5 226 098,28
	<b>Totaux Inventaire A :</b>	<b>129 624 647,84</b>	<b>123 704 673,30</b>	<b>- 46 946 209,03</b>	<b>0,00</b>	<b>206 383 112,11</b>

NB : les travaux de construction de la plate-forme du tramway ne sont pas intégrés dans le tableau ci-dessus.  
Toutefois, les équipements de courant fort et de signalisation ferroviaire et routière sont inclus.

### → Immobilisations inscrites à l'inventaire B :

Situation de l'année 2013		Brut au 1/01	Acquisitions	Sorties	Cpte à Cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	249 392,63	48 033,70			297 426,33
214500	AAI Const, / sol d'autrui	660 909,81	64 502,79	- 20 709,79		704 702,81
215400	Matériels & outillage	403 717,33	123 495,24	- 83 380,66		443 831,91
215500	Installations techniques	250 825,30	158 030,35	- 40 012,59		368 843,06
217000	Matériels de transport VE	493 307,00				493 307,00
217100	Véhicules de Service	414 120,82	207 057,03	- 53 022,08		568 155,77
217500	Vélos	238 712,00				238 712,00
217600	Équipements mobiles VE	139 901,74	437 488,94	- 103 597,74		473 792,94
218100	AAI Divers	904 779,83	807 405,36	- 46 968,05		1 665 217,14
218310	Matériels et Mobilier de bureau	417 740,80	132 970,65	- 128 867,39		421 844,06
218320	Matériels informatiques	394 819,90	34 085,04	- 83 582,93		345 322,01
	<b>Sous-total :</b>	<b>4 568 227,16</b>	<b>2 013 069,10</b>	<b>- 560 141,23</b>	<b>0,00</b>	<b>6 021 155,03</b>
231800	Immobilisations corporelles en cours	149 804,97	- 38 826,84			110 978,13
232000	Immobilisations incorporelles en cours	27 891,70	- 3 641,70			24 250,00
	<b>Totaux Inventaire B :</b>	<b>4 745 923,83</b>	<b>1 970 600,56</b>	<b>- 560 141,23</b>	<b>0,00</b>	<b>6 156 383,16</b>
	<b>Totaux A &amp; B :</b>	<b>134 370 571,67</b>	<b>125 675 273,86</b>	<b>- 47 506 350,26</b>	<b>0,00</b>	<b>212 539 495,27</b>

## 12.5 - Sécurité des biens

En matière de sécurité, le centre d'exploitation et de maintenance BUS & TRAM est gardienné en permanence.

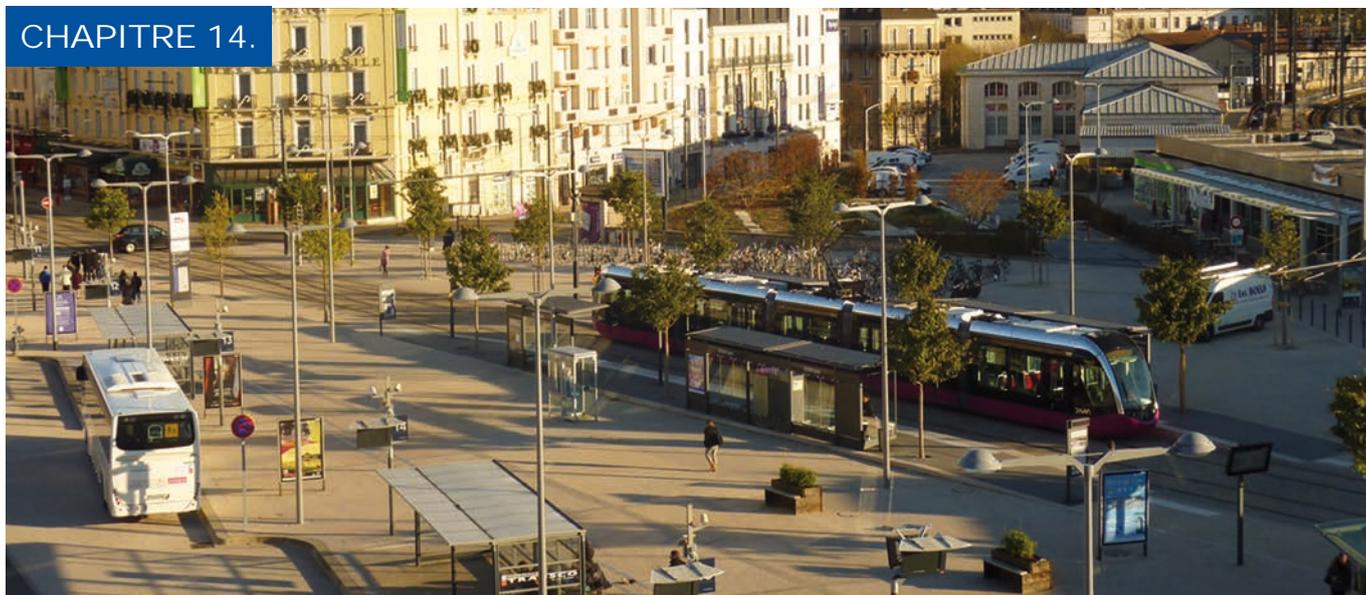


# Informations juridiques

## Avenants à la convention de DSP

Un avenant a été contractualisé en 2013 ayant pour objet :

- d'ajuster l'offre de transport BUS+TRAM (Valmy, Chenôve, Corcelles & Flavignerot, desserte BA102).
- de modifier la contribution financière suite à diverses adaptations ou modifications à la convention (sortie du service Mobigo du périmètre de la DSP, gestion des VéloStations, nouveaux locaux De Brosses, complément nouvelle identité visuelle, report de la gamme solidaire, gestion du contenu des écrans, investissements nouveaux, déplacements de bornes d'information voyageurs).
- d'actualiser diverses dispositions autres (Inventaire Bus hybrides, niveau de sous-traitance, mise à jour de diverses annexes).



# Comptes de la délégation

## 14.1 - Compte de résultat 2013 comparé à 2012

Après élimination des charges remboursées à l'euro et divers reclassements, le compte de résultat synthétique de la société est présenté ci-après :

	2012	2013	Var/1 an
<b>Produits</b>			
Produits clientèle	12 480 924,27	15 416 032,24	23,5 %
Contribution de l'AO (hors TS / TPMR / TP-CET)	48 113 677,29	44 188 391,20	- 8,2 %
<b>Total :</b>	<b>60 594 601,56</b>	<b>59 604 423,44</b>	<b>- 1,6 %</b>
<b>Charges</b>			
Frais de personnel (hors TS)	39 844 986,30	39 494 657,84	- 0,9 %
Carburant	4 743 307,43	3 376 999,55	- 28,8 %
Sous-traitance générale (Hors TPMR)	3 701 239,63	3 951 082,72	6,8 %
Frais de siège et de direction déléguée	1 533 350,00	1 558 821,00	1,7 %
Autres charges (Hors TP-CET)	10 727 302,52	10 313 859,35	- 3,9 %
<b>Total :</b>	<b>60 550 185,88</b>	<b>58 695 420,46</b>	<b>- 3,1 %</b>
<b>Résultat d'exploitation :</b>	<b>44 415,68</b>	<b>909 002,98</b>	
<b>Charges et produits annexes</b>			
Produit des pénalités transactionnelles	275 322,38	219 032,00	
Produits Publicité	198 531,33	200 940,00	
Produits des services spéciaux	50 880,99	50 054,29	
Produits financiers	94 240,36	156 994,04	
Charges des services spéciaux	- 34 455,60	- 46 656,36	
Quote-part SEP	- 506 762,60	- 1 217 964,74	
Participation des salariés	- 8 418,00	- 36 858,00	
Impôts sur les bénéfices	- 31 541,00	67 546,00	
<b>Résultat net :</b>	<b>82 213,54</b>	<b>302 090,21</b>	

Le détail des comptes présenté en liste est joint en annexe A1.1 ainsi que les écritures de reclassement.

Les grilles de décomposition des coûts (3, 5, 6 & 11) telles que définies en annexe 5 de la convention renseignées des données 2013 sont jointes en annexe A1.6.

*NB : Les coûts de l'électricité de traction du tramway, des stations et du centre d'exploitation et de maintenance ne sont pas supportés par le délégataire.*

## 14.2 - Contribution financière forfaitaire 2013

Pour l'année 2013, le montant du terme Df correspondant aux dépenses forfaitaires est de 53 828 742 Euros (valeur mars 2009).

Le coefficient d'actualisation prévu à l'article 29.1 de la convention ressort à 1,1141.

Le terme Rf correspondant aux recettes forfaitaires est de 16 163 400 Euros (valeur mars 2009).

Le coefficient d'actualisation déterminé selon les modalités de l'annexe 8.1 applicable est de 1,020522 au 1<sup>er</sup> semestre et de 1,035858 au 2<sup>ème</sup> semestre.

La contribution financière forfaitaire actualisée qui en résulte ajustée de divers compléments ressort à 43 932 019,13 euros comprenant 684 313 euros au titre du bonus qualité, 281 764 euros pour insuffisance de recettes et -385 613,08 au titre des grèves.

Les refacturations à l'euro de la cotisation économique territoriale (781 369 euros), de la taxe sur les salaires (2 127 836 euros), des coûts directs du service TPRM (1 008 833,34 euros), des coûts de dépose et repose de mobiliers urbains (68 165,37 euros) et du reversement de cotisation AT (-541 834,62 euros) représentent un total de 3 444 369,09 Euros.

Selon détail joint en annexe A1.3.

## 14.3 - Engagements en matière de personnel

Conformément à la législation, l'engagement de l'entreprise au titre des gratifications pour médailles (régime des chemins de fer) est constaté au bilan pour 1 412 K€ au 31 décembre 2013.

L'engagement hors bilan au titre des indemnités pour départ à la retraite a été évalué à 2 496 K€ au 31 décembre 2013.

Les montants ci dessus sont déterminés sur la base du montant des droits acquis, pondérés par un taux de rotation et de mortalité, d'une érosion monétaire de 2%, d'une progression des salaires de 5,20% et d'un taux d'actualisation de 2,55%. Les engagements sont toutefois limités à 20 ans.

Par ailleurs, les droits restant dus en matière de congés ou de compte épargne temps sont valorisés et constatés au bilan.

Les droits restant dus hors bilan au titre du DIF (droit individuel à la formation) représentent 63 803 heures au 31 décembre 2013.

## 14.4 - Opérations réalisées avec des entités liées

Les opérations réalisées en 2013 sont récapitulées ainsi :

Entité	Intitulé	Montant HT payé en 2013
Keolis SA	Convention de mise à disposition des moyens et des savoir-faire du siège et des directions déléguées aux directions opérationnelles France	1 525 628
Keolis SA	Convention de détachement du personnel	1 958 216
Keolis SA	Convention de société en participation	1 217 965
Keolis SA	Redevance informatique	36 240
Keolis SA	Refacturations diverses (UITP/assurances/divers)	79 383
Keolis SA	Convention de trésorerie groupe (cash pooling)	-
Groupe Keolis SAS	Convention d'intégration fiscale	-
Institut Keolis SAS (IK)	Convention d'adhésion	69 900
IK et établissements	Conventions de formation	397 125
Keolis Conseil et Projets SARL	Convention de prestation, d'assistance et conseils	105 201
Keolis Bourgogne SARL	Contrat de sous-traitance	3 180 276
Effia Synergies SAS	Prestations diverses	108 307
Effia Transport SAS	Prestations diverses	8 400
SNCF	Prestation PEM / EVI	131 811