

# Délégation de service public

## **Mobilité globale**





Cette deuxième année de crise sanitaire aura eu un impact mieux maîtrisé au sein de Keolis Dijon Mobilités et sur les utilisateurs des services DiviaMobilités. Les successives vagues de confinement, couvre-feu et reprise d'activité ont nécessité une adaptation constante de notre offre de transport. En s'appliquant à répondre au mieux aux besoins des clients pour chacune de ses périodes en concertation avec Dijon métropole, Keolis Dijon Mobilités a pu générer des économies dans l'intérêt de la collectivité. Bien que les personnels aient dû faire preuve de résilience avec des adaptations répétées, les différentes évolutions mises en place sur le réseau n'ont pas sensiblement affecté les usagers.

Avec la crise sanitaire, les mobilités ont changé, les habitants se déplacent moins, privilégiant le télétravail, mais se déplacent aussi différemment. Bien que la fréquentation soit en augmentation, Keolis Dijon Mobilités a entamé une réflexion sur son offre de transport et propose de nouvelles solutions en adéquation avec ces évolutions pour fidéliser ses clients et en séduire de nouveaux. Nous avons ainsi développé des propositions à l'intention des entreprises et des associations, telles que « Dijon Sans Ma Voiture », pour les sensibiliser à d'autres alternatives. Avec le Bouquet Libertés, nous avons imaginé une offre de mobilité globale qui allie les transports en commun, le vélo et la voiture tandis que l'installation de DiviaVéloPark dans les parkings en ouvrage favorise l'utilisation de la petite reine en cœur de ville. Le renforcement de l'information des voyageurs et des riverains sur la place Darcy, véritable plateforme multimodale, participe de la valorisation de la diversité des transports disponibles au sein de Dijon métropole.

Répondre aux évolutions passe également par la poursuite de nos efforts en matière de transition énergétique. La mutation de la flotte de bus vers des véhicules à hydrogène, décidée par Dijon métropole, a pris une nouvelle dimension avec des essais sur le réseau. Cette volonté affichée de Keolis Dijon Mobilités se traduit en parallèle par les formations et les actions menées au quotidien pour réduire notre consommation d'énergie sur l'ensemble des mobilités.

L'environnement n'est pas le seul enjeu de société que Keolis Dijon Mobilités inscrit dans ses priorités. Soucieuse du bien-être de l'ensemble de ses clients, l'entreprise prête une attention particulière aux plus vulnérables : personnes âgées, personnes à mobilité réduite, jeunes qui réalisent leurs premiers trajets en autonomie, mais aussi les femmes. Nos équipes se sont mobilisées pour leur sécurité, notamment dans les transports, avec des actions menées en interne mais aussi auprès du public.

Pour agir à tous ces niveaux et assurer la qualité de service qui lui incombe, Keolis Dijon Mobilités s'appuie sur l'engagement de ses équipes. Des rencontres régulières, des échanges ainsi que des formations du personnel, contribuent à maintenir un bon dialogue social et un lien avec les salariés. L'implication des collaborateurs et notre présence à leurs côtés nous permettent d'être à la hauteur des attentes de Dijon métropole, d'agir pour satisfaire nos usagers et d'entretenir la fierté que nous mettons à accomplir ce service public.

# Janvier

## Formation des conducteurs

Alors que la situation sanitaire engendrait une activité partielle, Keolis Dijon Mobilités a profité de cette période pour anticiper son programme de formations et proposer des sessions à ses conducteurs afin de limiter les conséquences de l'activité partielle. Pendant quatre semaines, six collaborateurs ont ainsi passé leur habilitation à la conduite du tramway. Entre janvier et juin 2021, 270 salariés ont également participé à une journée de formation consacrée à la culture sécurité pour prévenir des accidents et des arrêts de travail d'une part, et à un moment d'échange, « Partageons ensemble », d'autre part, pour rencontrer les différents acteurs de l'exploitation (planning, méthodes...) et des fonctions supports. Une formation autour de la prévention des addictions et la lutte contre le sexisme a également été initiée.

## Rencontrons-nous



Ne pouvant organiser la traditionnelle cérémonie des vœux, Keolis Dijon Mobilités a imaginé une autre forme de rendez-vous pour recréer de la convivialité et maintenir le lien. Pendant une semaine, au cours de 25 rencontres sous forme de petits groupes, les membres du comité de direction ont pu échanger librement avec les différentes équipes que ce soit à l'agence commerciale, au PCC à OnDijon, dans les ateliers de maintenance, les bureaux administratifs ou les espaces dédiés aux conducteurs. Près de 350 personnes ont ainsi pu voir la vidéo de vœux présentant les projets de l'année 2021, échanger avec la direction et repartir avec une galette des rois individuelle et un ballotin de chocolat.

## Plan de réforme bus

Le plan de réforme engagé en 2020 s'est poursuivi en 2021 pour parer aux risques de pannes et d'obsolescence d'un parc de bus vieillissant. Pour gagner en fiabilité en attendant l'arrivée d'une flotte de bus fonctionnant à l'hydrogène, 27 véhicules ont été réformés tandis que 19 bus ou minibus d'occasion ont rejoint le parc. Ces acquisitions ont été remises à niveau techniquement mais aussi adaptées aux couleurs du réseau DiviaMobilités.

# Février

## Promouvoir la multimodalité dans les parkings en ouvrage



Neuf nouveaux écrans d'information multimodale ont été installés dans six parkings en ouvrage : Darcy, Grangier, Sainte-Anne, Clémenceau, Condorcet et Monge. Ils ont pour objectif de rappeler les alternatives à la voiture qui se trouvent à proximité en signalant, en temps réel, les prochains passages de bus ou tram ainsi que le nombre de vélos disponibles. Ces écrans diffusent également une information et une actualité plus large du réseau DiviaMobilités.

## Trophée RSE BFC

Pour sa première participation aux trophées RSE de Bourgogne-Franche-Comté, Keolis Dijon Mobilités a été audité puis nominé tandis que sa contribution au développement local a été saluée.

## Mars

### Abonnés résidents et multimodalité

Pour promouvoir l'utilisation des bus et des trams à proximité du domicile, en particulier en centre-ville, Keolis Dijon Mobilités a adressé un courrier personnalisé aux 900 abonnés résidents des parkings. Chacun a pu y découvrir les stations bus et tram et DiviaVélodi les plus proches de son domicile. La carte d'accès au parking permet également d'utiliser le bus, le tram ou DiviaVélodi. Pour les encourager à utiliser le bus ou le tram, Keolis Dijon Mobilités leur a offert à chacun trois trajets directement chargés sur la carte. 280 personnes, soit 30% des destinataires, en ont fait usage

### La sécurité des femmes dans les transports



Keolis Dijon Mobilités a organisé son premier forum interne dédié à la sécurité des femmes dans les transports, après un travail entamé depuis plusieurs années par l'intermédiaire de référents volontaires pour s'impliquer dans la démarche. Dès 5h du matin et tout au long des journées des 16 et 18 mars, les référents ont rencontré les salariés en relation avec le public (conducteurs, AVSR, agence commerciale) mais ont également souligné le rôle de chacun en tant que témoin, pour conseiller et guider sur les attitudes à adopter face à une situation de violence sexiste ou sexuelle. Près de 300 collaborateurs ont été approchés, se montrant particulièrement concernés par le sujet. Les référents restent disponibles pour poursuivre les échanges tout au long de l'année tandis que d'autres forums ont été organisés au cours des mois suivants.

### Rénovation du système d'aide à l'exploitation (SAE) et nouvelle radio numérique

Pour apporter des informations en temps réel plus performantes, Keolis Dijon Mobilités a rénové le SAE en intervenant sur ses 33 trams et 200 bus entre mars et juin 2021, avec un changement important de radio. Pour mémoire, le système d'aide à l'exploitation permet de géolocaliser les véhicules et d'informer les clients voyageurs. Alors que les équipements électroniques mis en place en 2006 étaient devenus obsolètes, les personnels Divia sont montés en compétence au contact du fournisseur du système pour installer et suivre cette nouvelle version. Désormais numérique, la radio offre une meilleure couverture du réseau et une plus grande qualité des communications. L'installation de cette technologie de pointe, plus ergonomique, a été complétée par l'arrivée de nouveaux écrans, plus modernes, dans les bus. Grâce à un traitement plus simple et plus réactif des données, le PCC peut encore mieux gérer le trafic tandis que les voyageurs profitent de l'information précise sur les temps de passage en temps réel, en fonction des aléas de la circulation.

# Avril

## Opération commerciale seniors



Keolis Dijon Mobilités a identifié les habitants de plus de 70 ans du territoire disposant d'une carte de transport mais restant peu mobiles. En association avec quatre jeunes en service civique, 2 000 personnes ont été contactées par téléphone afin d'identifier les raisons de leur faible mobilité et, le cas échéant, leur apporter des solutions ou des conseils pour réduire leur isolement. 10% d'entre elles manquaient d'information sur la présence du réseau à proximité et ont bénéficié d'une information personnalisée adressée par courrier.

## Adapter l'offre de transport

À partir du 3 avril, une nouvelle période de confinement et un renforcement du télétravail ont nécessité une réflexion complète de l'offre de transport pour l'adapter aux besoins. En 48 heures, Keolis Dijon Mobilités a établi un plan de transport intégrant les flux restreints ainsi que le maintien d'un certain niveau de circulation pour garantir les temps de parcours indiqués aux usagers. Ainsi le plan réduit de 256 services bus et tram en place en mars 2021 a été réduit encore pour atteindre 199 services le 5 avril. Le choix s'est révélé être le bon puisqu'aucune difficulté n'a été notée sur le réseau. Le couvre-feu en place en début d'année 2021 s'est quant à lui accompagné d'une offre de soirée maintenue pour assurer une stabilité des transports aux clients travaillant au-delà des horaires imposés.

Cette période a nécessité de régulières adaptations des plannings des conducteurs qui n'avaient que peu de visibilité sur les services à venir. La situation sanitaire et ces conditions de travail plus compliquées ont créé un niveau de fatigue supérieur à l'accoutumé chez les personnels de conduite, provoquant une augmentation forte de l'absentéisme à laquelle Keolis Dijon Mobilités a dû faire face jusqu'en fin d'année.

## Une évaluation RSE

L'indicateur « Biom » a mesuré et valorisé les retombées positives de l'activité de Keolis Dijon Mobilités sur le développement durable dans la région. Cette deuxième évaluation a révélé que 74% du chiffre d'affaires est redistribué sur le territoire en mesurant le nombre d'emplois, de fournisseurs locaux ou encore le nombre de jours de formation. Cette note, en hausse, place Keolis Dijon Mobilités en tête des filiales du groupe ayant participé à cette évaluation.



# Mai

## DiviaVélo en montée



**PROFITEZ...SANS ACHETER !  
LOUEZ VOTRE DIVIAVÉLO**

6 MOIS 15€  
12 MOIS 25€

\* Offres valables jusqu'au 12 juin 2021, dans la limite de 200 vélos.  
\*\* Tarifs pleins.

**Promos DiviaVélo\***  
> Location 6 mois : 15 € ~~50 €\*\*~~  
> Location 12 mois : 25 € ~~80 €\*\*~~

divia.fr

Dijon Métropole

DIVIA Vélo

Une campagne de promotion orientée vers les abonnements DiviaVélo (25 euros à l'année au lieu de 80 euros, et 15 euros

pour six mois contre 50 euros) a reboosté l'usage du vélo et accompagné le développement des mobilités actives au sortir du confinement. 154 nouveaux abonnements ont ainsi été souscrits.

### L'hydrogène à l'essai



La transition énergétique des flottes de bus DiviaMobilités est devenue concrète avec l'essai de trois bus à hydrogène dans le cadre d'un appel d'offre lancé début 2021 par Dijon métropole pour l'achat d'un minimum de 16 bus. Trois constructeurs de bus ont permis à 15 conducteurs volontaires d'essayer ces véhicules dans les rues de Dijon métropole. Ravis d'être impliqués dans cette démarche, tous les candidats à ces essais n'ont pas pu participer, montrant l'engouement des équipes pour ces nouveaux bus. De leurs côtés, les mainteneurs ont simulé les opérations d'entretien pour s'assurer que les équipements en place leur étaient adaptés.

### Une équipe dédiée aux voies

L'entretien des voies du tram, en place depuis dix ans, demande désormais à bénéficier des compétences techniques d'une équipe dédiée pour assurer leur fiabilité au fil des ans. Pour gagner en technicité, Keolis Dijon Mobilités a engagé deux agents de maintenance formés notamment par des industriels spécialisés et par des filiales du groupe Keolis disposant des connaissances nécessaires et garantissant une réactivité dans l'acquisition des savoirs.

## Juin

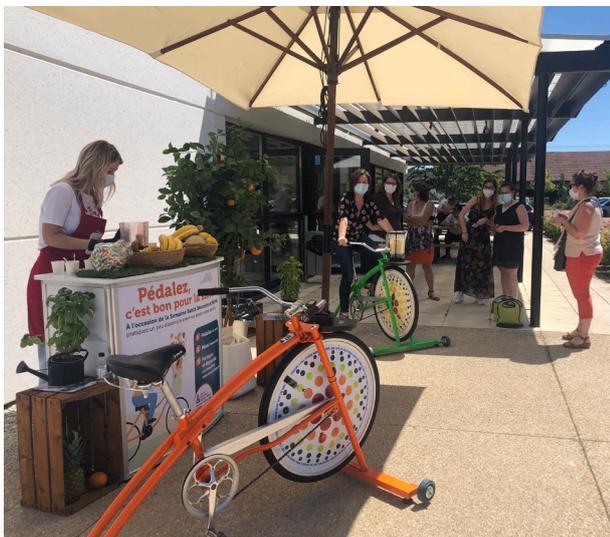
### Santé, sécurité et sûreté en question



Keolis Dijon Mobilités s'est inscrit dans le cadre de semaines thématiques initiées par le groupe Keolis destinées aux salariés et au grand public. Un webinar accompagné de témoignages concrets abordait la question de la sécurité pour réduire les accidents et les arrêts de travail. Au titre de la sûreté et de la lutte contre la fraude, une opération conjointe avec les forces de l'ordre s'est pour la première fois déroulée avec les douanes. Un dispositif récompensé par le trophée sûreté du groupe Keolis. Tout au long de l'année 2021, 166 opérations conjointes ont été menées avec les polices municipales, essentiellement celle de Dijon, la police nationale, la gendarmerie ou encore des « réservistes opérationnels de contact ».

Enfin, pour encourager les salariés à prendre soin de leur santé en pratiquant une activité physique, Keolis Dijon Mobilités a organisé au cours de cette semaine une animation vélo-smoothie où pédaler permettait de mixer des fruits pour obtenir une boisson fraîche. 250 smoothies ont ainsi été distribués aux équipes. Cette activité éco-responsable a également été proposée au grand public dans le cadre d'une opération de promotion des offres DiviaVélo.

En parallèle, les salariés ont été invités à télécharger la nouvelle application bien-être « United Heroes ». Lancée par le Groupe Keolis, elle encourage chacun à prendre soin de sa santé en marchant et en ayant une activité physique ou sportive régulière pour gagner des points. Ludique, l'application amène les collaborateurs et différentes filiales à se défier chaque mois lors de challenges nationaux.



## Renouer avec le vélo

**PÉDALEZ SANS COMPTER**

**ÉCONOMIQUE**

- Abonnement annuel à 25€\*
- Retrouvez tous les tarifs sur [divia.fr](https://divia.fr)

À chaque emprunt, 30 minutes **GRATUITES**

**DIVIA** Vélodi

**Dijon** Métropole

**Keolis**

Keolis Dijon Mobilités a mis en place une campagne de notoriété autour de l'offre DiviaVélodi. Elle a permis de dynamiser l'usage du vélo avec 10 719 emprunts sur le mois de juin 2021 soit une augmentation de 25% par rapport à l'année précédente, toutes deux au sortir de confinement.

## Faciliter le multimodal

De la mi-juin à la mi-juillet, Keolis Dijon Mobilités a expérimenté plusieurs dispositifs d'information destinés aux voyageurs afin de mieux orienter les clients entre les différents services DiviaMobilités présents sur la Place Darcy. Bus, tram, vélo, parking... De nouvelles cartographies facilitaient le repérage des services, encourageaient la marche à pied en signalant les distances à parcourir et apportaient la bonne information au bon endroit et au bon moment du parcours des clients. Les tests réalisés portaient également sur la valorisation du mobilier DiviaMobilités avec une mise en couleur des totems tram et l'installation d'une signalétique très visible aux arrêts de bus. Les neuf expérimentations encourageaient par ailleurs les automobilistes utilisateurs du DiviaPark à envisager d'autres alternatives à la voiture.

Une équipe de testeurs ne connaissant pas la ville a évalué la pertinence des dispositifs mis en place afin d'en conserver les plus efficaces.



### Gestion du conflit social

Au sortir du confinement, le manque de visibilité et de régularité dans la planification des services a engendré un mouvement de grève le 28 juin. Pour limiter l'impact sur les clients, Keolis Dijon Mobilités a mobilisé l'encadrement de l'entreprise et les personnels présents afin d'assurer le service ainsi que l'information et l'orientation client sur le terrain. Cet épisode reste isolé avec des conséquences réduites, tandis que le dialogue social a été maintenu pendant la période.

### Accueil de nouveaux salariés

Dans le cadre d'un partenariat avec Pôle Emploi et l'OPCO Mobilité, Keolis Dijon Mobilités a convenu d'une POEC (Période Opérationnelle à l'Emploi Collective) destinée à des publics en reconversion. L'entreprise a identifié cinq profils parmi les dix candidats participants à la formation de 434 heures proposée pour devenir conducteur de voyageurs avec délivrance du Titre Professionnel conducteur transport de voyageurs. A l'issue de la formation, les cinq personnes ont été recrutées.

## Juillet / Août

### S'échapper pendant l'été

Pour valoriser le patrimoine historique et naturel de Dijon métropole et encourager à le découvrir grâce au réseau, Keolis Dijon Mobilités a lancé une large campagne de communication présente en stations tram, à l'agence commerciale, dans les DiviaPark, dans le centre-ville, et déclinée sur le digital, mettant en avant le square Darcy, la coulée verte, le Puit de Moïse, le rucher de la Combe ou encore le parc de la Colombière.



## Dijon City Tour



Au départ de l'office de tourisme de Dijon, une navette DiviaMobilités a été spécialement habillée pour proposer le service Dijon City Tour. En passant par les places qui entourent le centre historique et en allant jusqu'au parc de la Colombière, au lac Kir et aux vignobles, la navette a participé à la découverte des sites incontournables de la ville. 742 voyageurs ont profité de cette navette grâce à 5 départs par jour pendant 20 jours.

## Pass week-end Bus&Tram

Les moins de 26 ans ont profité de la gratuité des bus et tram pendant les week-ends des mois d'été afin de les encourager à opter pour une mobilité vertueuse tout en prenant en compte leurs budgets restreints. Ce Pass dédié aux jeunes a été chargé à 3 251 reprises, la moitié des bénéficiaires n'avaient jusqu'alors aucun abonnement. 87% des utilisateurs du Pass sont restés des clients réguliers des services DiviaMobilités.



## Septembre

### Reprise de la fréquentation



Malgré un contexte de diminution globale des mobilités en raison, notamment, du télétravail et de certaines restrictions d'accès engendrées par le pass sanitaire, le réseau DiviaBus&Tram retrouve peu à peu son niveau de fréquentation d'avant la crise Covid-19 avec un taux de 89% en comparaison à 2019. Cette reprise a été accompagnée d'un renforcement de la présence des contrôles avec des opérations menées 4 ou 5 fois par semaine avec l'appui des forces de l'ordre. Cet accompagnement rassure les voyageurs et les conducteurs tout en limitant le risque d'agressions sur les agents de contrôle.

### S'amuser et rentrer en toute sécurité

Keolis Dijon Mobilités a accompagné deux festivals majeurs du territoire. Pour celui organisé par SIRK qui se déroulait sur l'ancienne BA 102, un service sur-mesure a été imaginé avec les organisateurs. Quatre bus avec chacun une capacité de 120 personnes, complets pour chaque soirée, ont été affectés. Un conducteur, un agent de sécurité et un bénévole de l'association ont constitué l'équipe de chaque bus, renforcée sur place par un agent du réseau assurant notamment la régulation des voyageurs. A l'occasion du festival Vyv, 16 000 personnes ont été transportées sur quatre soirées grâce à 11 véhicules assurant un passage toutes les cinq minutes.

## Rentrée à l'agence



Face à l'affluence de la rentrée, Keolis DiviaMobilités a déployé 13 guichets pour recevoir jusqu'à 1124 clients sur une journée, ainsi qu'une équipe en charge d'accueillir et orienter les usagers en amont, dont une personne effectuant 40 heures de TNR (Travail Non Rémunéré). Ce dispositif renforcé a permis de réduire les délais d'attente, inférieurs à 30 minutes.

## Séminaire sûreté



Keolis Dijon Mobilités a accueilli le séminaire annuel national du groupe Keolis sur la sûreté et la fraude. Une trentaine de représentants des filiales ont planché sur le site de Dijon, soulignant son bon niveau de sécurisation, ainsi que sur les délits d'habitude où le travail exemplaire de Keolis Dijon Mobilités a été mis en lumière. Les participants ont également bénéficié d'une restitution en avant-première des travaux d'une équipe transverse et internationale sur la prévention des agressions et découvert la métropole au cours d'opérations de contrôle sur le terrain.

## Bouquet Libertés



Pour combiner voiture et transport propre, Keolis Dijon Mobilités a mis en place un nouveau titre de transport multimodal à tarif préférentiel. En utilisant les DiviaPark les plus excentrés - Malraux, Clemenceau et Monge - les clients du Bouquet Libertés bénéficient d'un trajet aller-retour offert pour rejoindre le centre-ville. Ils peuvent également profiter d'un tarif attractif pour les services DiviaVélo et DiviaVélodi. La souscription en agence ou en e-boutique facilite la démarche.

## Mise en place du télétravail

Applicable depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2021, une charte interne offre aux salariés occupant un poste adapté au télétravail, la possibilité de choisir cette alternative une à deux fois par semaine. Cette démarche se fait à la demande du collaborateur.

## Amélioration des conditions de travail

Initiées fin 2020, les discussions sur l'amélioration des conditions de travail à la conduite se sont poursuivies tout au long du premier semestre, consacrées à l'évolution des roulements à la conduite pour garantir une meilleure régularité dans l'enchaînement des services et réduire le nombre de services en « disponibilités » et en « deux-fois ». Les temps de déplacements entre deux services ont quant à eux été augmentés pour faciliter les transferts entre les points de relève. Au terme de nombreuses réunions, une évolution supplémentaire a été retenue en faveur de la réduction du temps de travail effectif journalier à la conduite (du lundi au samedi) qui ne peut désormais excéder 8h14 dans une journée, contre 8h28 auparavant. Cette diminution de 14 minutes participe de l'amélioration des conditions de travail et répond aux attentes des personnels.

## Octobre

### «Dijon sans ma voiture» professionnelle



Du 2 au 15 octobre, Keolis DiviaMobilités a proposé aux entreprises et à leurs salariés de laisser la voiture au garage pour privilégier d'autres moyens de transport en leur offrant 15 jours d'abonnement bus, tram ou DiviaVélodi, le prêt d'un DiviaVélo, la possibilité d'essayer un vélo ou un vélo cargo électrique sur plusieurs jours ou encore de profiter d'une offre découverte Citiz. 19 entreprises ont relevé le défi avec 123 salariés participants dont 39 sont devenus des clients réguliers des services DiviaMobilités.

## Stationnement voirie

A la demande des riverains, le stationnement payant sur voirie a été étendu au secteur Montchapet Est avec 445 nouvelles places identifiées pour du stationnement longue durée et l'installation de 28 horodateurs.



**À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2021**

## Le secteur « résident » Montchapet

### intègre de nouvelles rues

Stationnement payant du lundi au samedi  
de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00

---

**Tarifs « résident »**

**Si vous habitez dans le secteur Montchapet, vous pouvez bénéficier d'un tarif préférentiel « résident » : 10 €/mois ou 1 €/jour \***

\* tarifs qui s'appliquent uniquement au stationnement sur les places longue durée, identifiées en orange sur le plan.

**Demandez votre droit résident !** Modalités au verso.

## Prévention des addictions

Représentants de la Direction, des salariés et représentants du personnel se sont réunis au sein d'un groupe de travail portant sur la démarche de prévention des risques d'addictions, alcool et drogues, plus spécifiquement. Ensemble, ils ont travaillé à l'actualisation de la charte addictions afin d'incorporer le recours au dépistage des substances illicites. Les agents de maîtrise ont été formés à la réalisation des tests tandis que l'ensemble du personnel a bénéficié d'une information sur le sujet avec la remise d'un autotest salivaire. Un premier contrôle a été mené en toute transparence, spécifié en amont aux équipes. Ces tests sont désormais réalisés périodiquement.

# Novembre

## Sécurité des femmes

**Témoin d'une agression, j'alerte, j'interviens ou je fais diversion**

**Aggression que vous pouvez empêcher**

**#zeroviolence**

**Pour vous protéger :**

- Avertir le **conducteur**
- Alerter les **passagers**
- Utiliser le **bouton appel d'urgence**

3919 VIOLENCE FEMMES | 17 POLICE SECOURS | 112 APPEL D'URGENCE EUROPEEN

Dijon métropole | DIVIA Mobilités

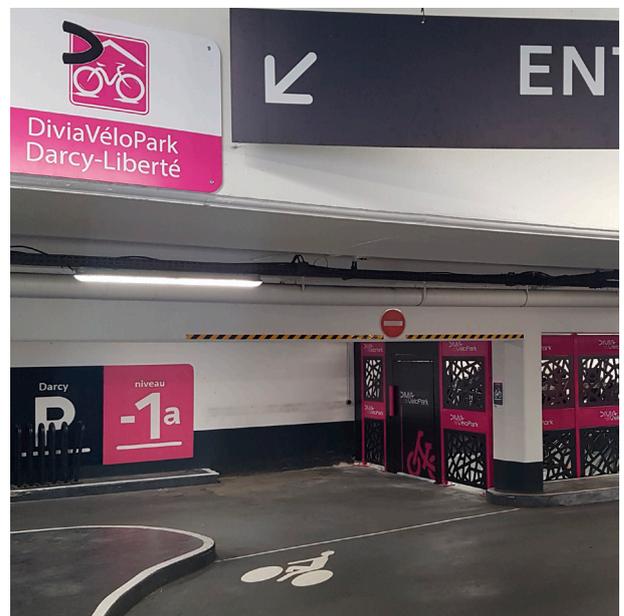
Avec l'accord de Dijon métropole, Keolis Dijon Mobilités a mené une campagne de sensibilisation sur la sécurité des femmes dans les transports. Pendant deux semaines, en stations, en agence, sur le site ou les réseaux sociaux, les violences sexistes et sexuelles ont été mises en lumière à travers trois visuels et trois rôles : le témoin, le soutien à la victime et l'agresseur. En parallèle, un badge « #tous concernés » a été distribué aux salariés de l'entreprise. Conductrices mais aussi conducteurs ont choisi de se l'approprier.

## Nettoyage des trams

Afin de rassurer les voyageurs dans un contexte sanitaire délicat, Keolis Dijon Mobilités a expérimenté le nettoyage des trams en circulation. Un agent naviguait de rame en rame pour assurer une désinfection et un nettoyage régulier des points de préhension, barres de maintien notamment.



## Des vélos en parking



Les DiviaPark, ouvrages jusqu'à présent dédiés aux voitures, accueillent désormais des DiviaVéloPark destinés aux cyclistes. Cinq parkings ont été équipés (Darcy, Sainte-Anne, Condorcet, Tivoli-Berbisey, Clémenceau) pour proposer une offre de

stationnement sécurisé en ville, dans un secteur où les solutions manquaient. En capitalisant sur les infrastructures existantes, Keolis Dijon Mobilités évite ainsi la construction de nouveaux équipements dans le centre historique. Une signalétique a été mise en place dans les parkings afin d'alerter les automobilistes sur la présence de cyclistes et pour guider les vélos en toute sécurité, allant jusqu'à installer des « cédez-le-passage » en leur faveur.

### Prioribus

Une étude commandée par Dijon métropole auprès du cabinet TransData a permis d'évaluer le bon fonctionnement du système Prioribus. Keolis Dijon Mobilités a pris en compte les résultats en vue d'optimiser le système. Des indicateurs ont été mis en place afin de récolter et analyser des données. Ce travail vise à identifier les carrefours ou les véhicules sur lesquels Prioribus présente des dysfonctionnements aux fins de les résoudre, en lien avec OnDijon. En complément, deux fois par mois, les équipes croisent les données pour s'assurer du bon déroulement des actions d'amélioration.

### Semaine de l'environnement et de la transition énergétique



Pour sensibiliser ses équipes à la transition énergétique, Keolis Dijon Mobilités a profité de la semaine dédiée à la thématique pour proposer une conférence sur les projets autour de l'hydrogène avec

l'intervention d'un élu de la métropole, ainsi qu'une opération sur le tri des déchets animée par Dieze et Sevia. Enfin, l'association Apicyclette a réalisé un atelier découverte des ruches installées sur le site.

## Décembre

### Kollectif



Depuis 2019, Kollectif entend fédérer et animer l'entreprise à travers des opérations d'échanges, d'activités collectives mais aussi de solidarité. En fin d'année, deux collectes de dons ont eu lieu : pour récolter des jouets et des livres d'une part, et pour constituer des colis solidaires pour les plus démunis d'autre part. Les salariés de Keolis Dijon Mobilités ont répondu à l'appel du Conseil Municipal d'Enfants de Dijon en donnant 200 livres ensuite distribués par le Secours Populaire. Une quarantaine de colis intégrant un vêtement, un produit alimentaire sain, un produit de bien-être ou de soin et une distraction ont été remis à la ville de Chenôve.

### Délits d'habitude

Au-delà de 5 procès-verbaux pour non-paiement d'un titre de transport, les contrevenants s'exposent à une procédure pour infraction pénale. Le service juridique, en lien avec le contentieux, a procédé au dépôt de 109 plaintes en 2021 ; 58 dossiers ont pu être audiencés sur l'année.

### Un niveau de recrutement maintenu

Au cours de l'année 2021, bien que les périodes de couvre-feu et de confinement aient réduit le besoin en recrutement, 64 personnes ont rejoint Keolis Dijon Mobilités, soit un niveau d'embauche similaire à 2020 (63 personnes). L'absentéisme supérieur à la normale en raison de la crise sanitaire a nécessité le renfort de personnel en CDD à la conduite.



## Recettes Transport Urbain

**+ 16,8%**

par rapport à 2020

**16 596 K€ HT**

## Recettes stationnement

en ouvrage

**3 329 K€ HT**

**+ 17,6%**

Open Payment

**1 610 139 validations**

## CHIFFRES CLEFS DE LA DSP 2021

### Fréquentation du réseau Bus&Tram

**36 649 000 voyages**

soit environ

**142 voyages**

par an et par habitant

**PASS Liberté / 17 900 clients**

détenteurs d'un PASS Liberté (gain de 1000 clients en 2021)

qui utilisent en moyenne 8 voyages par mois

**62 100 abonnés**

dont 12 100 résidant hors Dijon métropole

**51 100 clients occasionnels**

porteurs d'une carte nominative dont 9 450 résidant hors Dijon métropole

### Fréquentation des parkings en ouvrage

**1 229 426 entrées**

soit 846 149 entrées visiteurs et 383 277 entrées abonnés

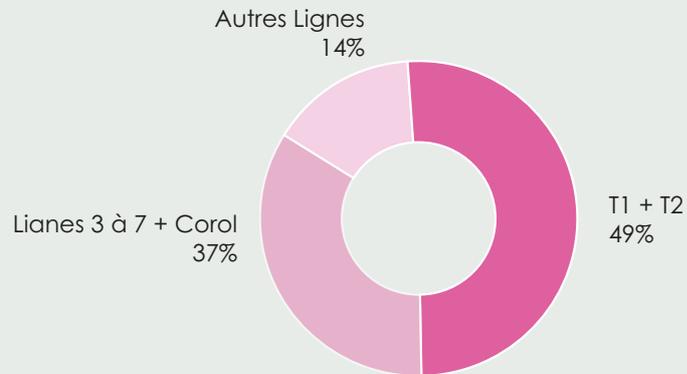
### Fréquentation du stationnement sur voirie

**2 243 854 tickets délivrés**

# L'ANNÉE 2021 EN QUELQUES GRAPHIQUES

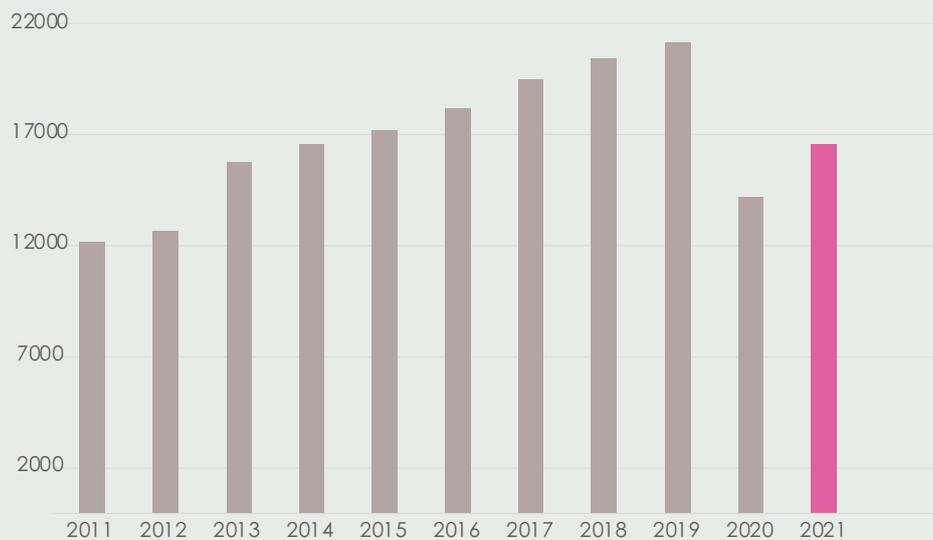
## Répartition de la fréquentation journalière en 2021 : 174 781 voyages\*

\* A titre indicatif sur les 4 mois les moins impactés par la crise sanitaire (septembre, octobre, novembre et décembre)



Trafic bus et tram 2021 en %

## Les recettes transport urbain

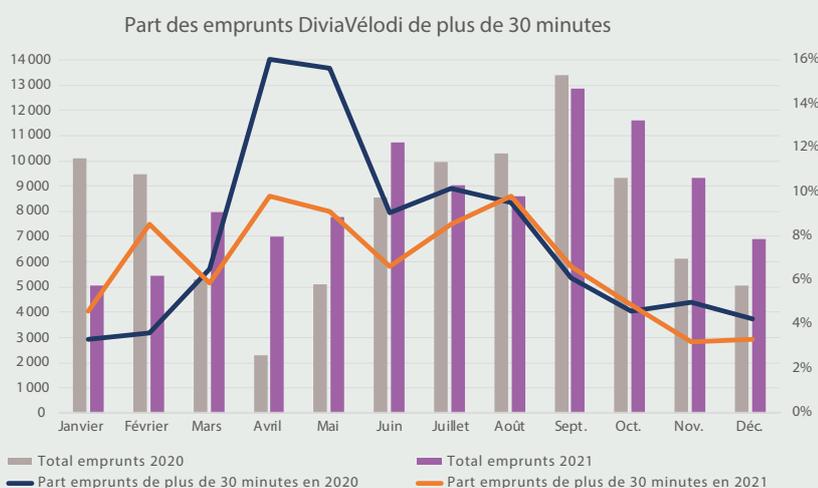
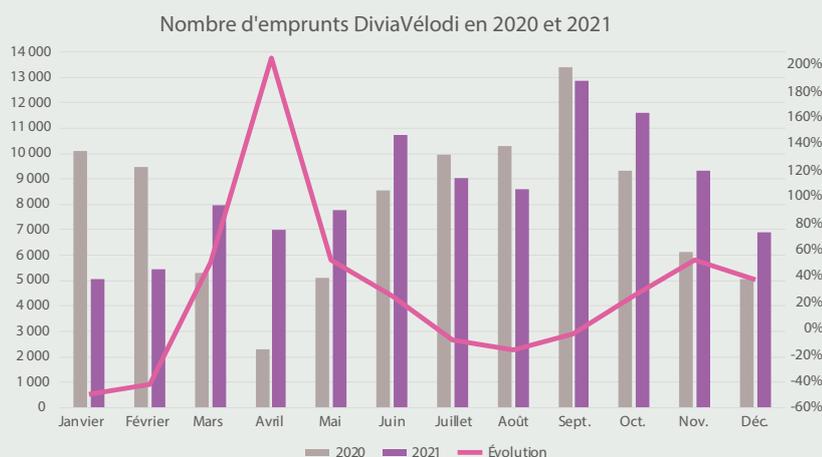


## La sûreté



Le nombre d'incidents figure parmi les plus élevés des 10 dernières années mais le niveau d'agressions sur agents reste faible

# Utilisation de DiviaVélodi



## Fourrière

### ENTRÉES EN FOURRIÈRE - Evolution 2017 à 2021

	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	Evolution 2021/2020	Évolution 2021/2019
Enlèvements	1863	2021	2016	1695	2313	36,5%	14,7%
Encaissements sur place	7	17	7	8	10	25,0%	42,9%
Opérations préalables	87	61	58	46	50	8,7%	-13,8%
Déplacements	0	0	19	0	0	-	-
<b>Total véhicules enlevés</b>	<b>1957</b>	<b>2099</b>	<b>2100</b>	<b>1749</b>	<b>2373</b>	<b>35,7%</b>	<b>13,0%</b>
Véhicules expertisés	850	1023	1041	1020	1267	24,2%	21,7%

### SORTIES FOURRIÈRE - Evolution 2017 à 2021

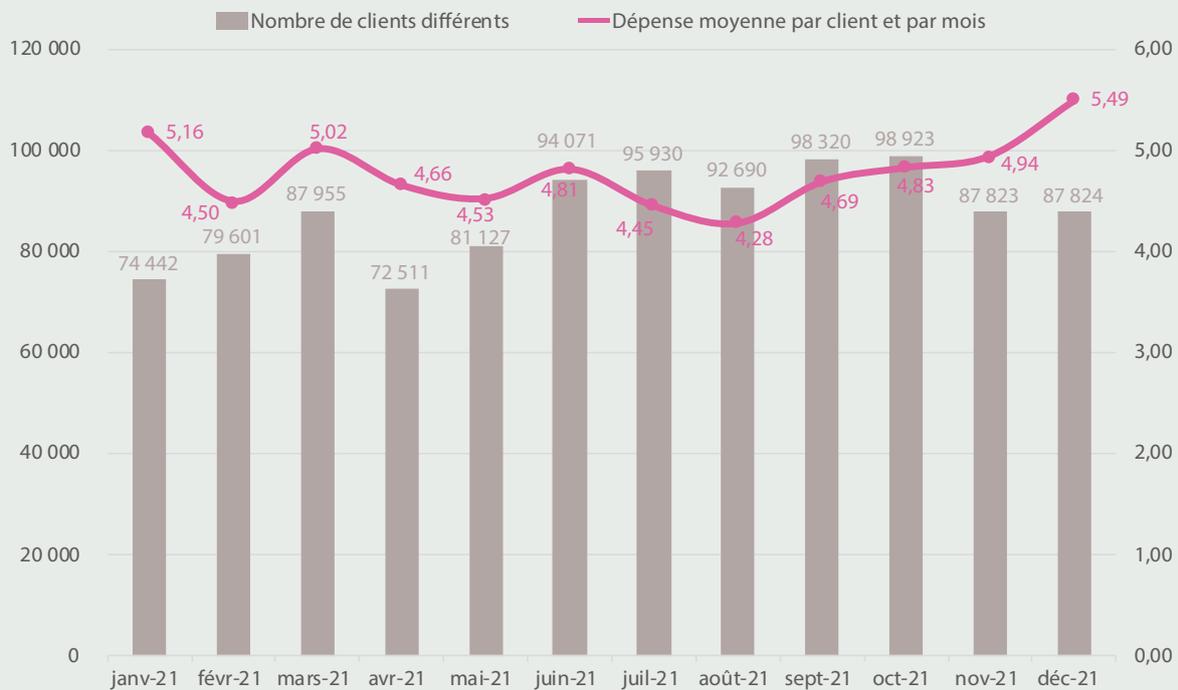
	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	Evolution 2021/2020	Évolution 2021/2019
Enlèvements payés	1188	1201	1145	860	1331	54,8%	16,2%
Encaissements sur place	7	17	7	8	10	25,0%	42,9%
Opérations préalables	84	61	58	46	50	8,7%	-13,8%
Terrain privé	0	0	0	1	0	-	-
Déplacements	0	0	19	0	0	-	-
<b>Total véhicules payés</b>	<b>1279</b>	<b>1279</b>	<b>1229</b>	<b>915</b>	<b>1391</b>	<b>52,0%</b>	<b>13,2%</b>
Domaines	13	11	13	7	4	-42,9%	-69,2%
Ventes ferrailles (voitures)	501	763	768	764	842	10,2%	9,6%
Ventes ferrailles (motos)	28	56	70	81	76	-6,2%	8,6%
Autres sorties	1	0	0	0	0	-	-
<b>Total véhicules sortis</b>	<b>1822</b>	<b>2109</b>	<b>2080</b>	<b>1767</b>	<b>2313</b>	<b>30,9%</b>	<b>11,2%</b>

## Fréquentation parkings en ouvrage

	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21
<b>CLEMENCEAU</b>	40,32%	38,20%	51,94%	47,89%	56,34%	63,20%	80,00%	75,53%	74,12%	76,23%	96,30%	51,23%
<b>CONDORCET</b>	81,63%	82,91%	76,28%	71,43%	86,73%	93,62%	100,00%	94,90%	100,00%	101,28%	97,45%	100,00%
<b>DARCY</b>	59,80%	63,96%	70,50%	80,59%	66,14%	81,39%	70,30%	65,35%	67,33%	83,17%	73,86%	94,06%
<b>DAUPHINE</b>	64,1%	84,90%	79,77%	74,93%	78,06%	68,38%	70,94%	68,95%	66,10%	62,96%	87,18%	90,31%
<b>GRANGIER</b>	99,46%	0,00%	100,00%	94,33%	99,70%	98,81%	100,00%	98,81%	100,00%	98,51%	100,00%	100,00%
<b>MALRAUX</b>	32,21%	34,08%	29,96%	32,21%	32,96%	35,96%	37,45%	27,34%	52,81%	41,20%	46,44%	42,70%
<b>SAINTE-ANNE</b>	84,04%	78,51%	83,19%	67,87%	65,96%	78,94%	78,72%	85,74%	92,13%	85,11%	90,43%	86,81%
<b>TIVOLI</b>	64,04%	56,14%	60,53%	60,53%	68,42%	75,44%	65,79%	64,91%	87,72%	78,95%	92,11%	82,46%
<b>TRÉMOUILLE</b>	62,75%	78,22%	77,11%	80,89%	82,89%	84,22%	87,78%	88,22%	90,00%	89,56%	95,78%	92,44%
<b>MONGE</b>	19,34%	33,41%	22,54%	14,66%	18,82%	27,57%	27,57%	25,16%	49,67%	24,51%	30,20%	29,32%

## Stationnement voirie

Nombre de clients et dépense moyenne sur la voirie





Rapport Annuel du Déléguataire / **Exercice 2021**