



I.1 / FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS

Éléments disponibles dans le livret.



I.2 / INFORMATIONS JURIDIQUES

L'autorité Délégante

La communauté urbaine Grand Dijon est devenue une métropole le 28 avril 2017 sous le nom de Dijon métropole.

Dijon métropole délègue l'exploitation de l'ensemble des services de mobilité dans la métropole :

- Transports urbains y compris transports des Personnes à Mobilité Réduite et vélos en libre-service ou location longue durée
- Stationnement payant en ouvrage
- Stationnement payant en voirie
- Fourrière

Le Délégataire

La société dédiée à l'exécution du contrat de Délégation de Service Public est Keolis Dijon Mobilités, SAS au capital de 1.200.000 € dont le siège social est situé 49, rue des Ateliers, 21000 Dijon.

Ses actionnaires sont :

- Keolis, SA dont le siège social est situé 20 rue Le Peletier, 75009 Paris.
- Effia Stationnement, SAS dont le siège social est situé 20 rue Le Peletier, 75009 Paris
- Cykleo, SAS dont le siège social est situé 20 rue Hector Malot, 75012 Paris

Son conseil d'administration est composé de Monsieur Frédéric Baverez (Président), Madame Stéphanie Boisnard, Madame Isabelle Murry, Monsieur Yann Rudermann et Monsieur Laurent Vershelde.

Son commissaire aux comptes est PriceWaterhouseCoopers Audit, SAS sis 63 rue de Villiers, 92200 Neuilly-sur-Seine

Le contrat de délégation

Le contrat de Délégation de Service Public (DSP) par lequel Dijon métropole délègue l'exploitation de l'ensemble des services de mobilité dans la métropole à Keolis Dijon Mobilités a été signé le 23/12/2016 pour une durée de 6 ans du 01/01/2017 au 31/12/2022.

L'avenant n°1 a été contractualisé le 22/12/2017 et a pour objet :

- De mettre en œuvre la dépenalisation et décentralisation du stationnement payant sur voirie
- De traiter de diverses adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Fin du pôle d'échange multimodal
 - Adaptations et remplacements sur les matériels et équipements (tramway, billettique, portables de contrôle, véhicules de services, ...)
 - Achat de titre à bord par carte bancaire et NFC
 - Ventes de 5 véhicules Gruau
 - Décalage de Prioribus
 - Service DiviaVélodi
 - Ajustement de la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE)
 - Création du pass 5/17 tarif réduit
 - Augmentation de l'offre de transport tramway en heures de pointe et bus pour le meeting aérien
- De traiter de diverses adaptations sur le service stationnement en ouvrage :
 - AMO parking Monge
 - Téléjalonnement
 - Programme de travaux dans les neufs parkings
- De traiter d'une prestation du service fourrière dans le cadre du meeting aérien
- De corriger quelques anomalies mineures dans le contrat et d'actualiser certaines annexes

L'avenant n°2 a été contractualisé le 21/01/2019 et a pour objet :

- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Open payment
 - Prioribus
 - Kilomètres de substitution
 - Évolution réglementaire sur contrôles techniques
 - Acquisition de deux pantographes pulvérisateurs
 - Bandage de roues tramway
 - Reprise des accès aux connexions négatives avec le rail
 - Obsolescence radio
 - Cession de serveur
 - DiviAccès
 - DiviaPouce
 - Cmabulle
 - Billettique commune transport / parkings
 - DiviaVélodi
- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - DiviaPark Monge
 - Consommation d'électricité du parking Dauphine
- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie liée à l'extension de la zone de stationnement payant à Tivoli-Transvaal
- De traiter d'adaptations sur le service de la fourrière sur la tarification
- De mettre à jour 7 annexes

L'avenant n°3 a été contractualisé le 09/05/2019 et a pour objet :

- De corriger le forfait de charges pour le service Transports Urbains
- D'ajuster le montant des études et enquêtes
- De corriger des éléments relatifs au solde 2017
- De prendre en compte le décalage de l'installation sur le nouveau site de la fourrière

L'avenant n°4 a été contractualisé le 26/12/2019 et a pour objet :

- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Prolongation de durée de vie et renouvellement des matériels roulants
 - Prioribus : gain de vitesse commerciale, optimisation de la priorité au feu
 - Mesures préventives de protection de la ligne aérienne de contact (LAC)
 - Assistance à maîtrise d'ouvrage pour traitement de l'obsolescence du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageur)
 - Extension du tarif réduit 18-25 à tous les boursiers
 - Modification de fonctionnement du Pass Commerce
 - Déménagement du PCC
- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - Parking Monge : téléjalonnement, gain productivité effectif
 - Parking Grangier : locaux propreté urbaine
 - Redevance spéciale gros producteurs
- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie :
 - Extensions de la zone de stationnement payant
 - Outils de collecte des recettes
- De traiter d'adaptations sur le service de la fourrière
 - Ajustement pour variation de l'activité supérieure à 25%
 - Modification de l'organisation de la gestion de la fourrière
- De mettre à jour 6 annexes

L'avenant n°5 a été contractualisé le 12/07/2021 et a pour objet :

- De traiter des conséquences de la crise sanitaire de la COVID-19 sur tous les services de mobilités
- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Renouvellement du matériel roulant
 - Restitution des gains de productivité liés à Prioribus
 - Évolutions de l'offre de transport (Corol, P30, etc.)
 - Incivilités à Chenôve en 2019
 - Obsolescence des terminaux de paiement
 - Mesures préventives de protection hivernale de la Ligne Aérienne de Contact
 - Innovation "Coach de mobilité"
 - Accompagnement du projet Hydrogène
 - Projet d'augmentation de la capacité du Tramway à transporter des voyageurs
 - Déménagement du site de prise de service en centre-ville
 - Organisation de l'exploitation des vélos
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissements et des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention
- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissements et des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention, avec notamment l'ajout des constructions d'ascenseurs pour les parkings Grangier et Dauphine, le report des travaux du parking Trémouille
 - Travaux sur la dalle du parking Grangier
 - Mouvement des « Gilets Jaunes » en 2019
 - Évolutions des titres et de la gamme tarifaire : LibertéPark, résident Monge, titres promotionnels

.../...

.../...

- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie :
 - Création du tarif résident Hyacinthe Vincent
 - Redevance d'occupation du domaine public
 - Marquage Voirie
 - Mise à jour des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention du plan pluriannuel d'investissement
- De traiter d'adaptations sur le service de la fourrière
 - Mise en place d'une astreinte de week-end
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissements et des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention

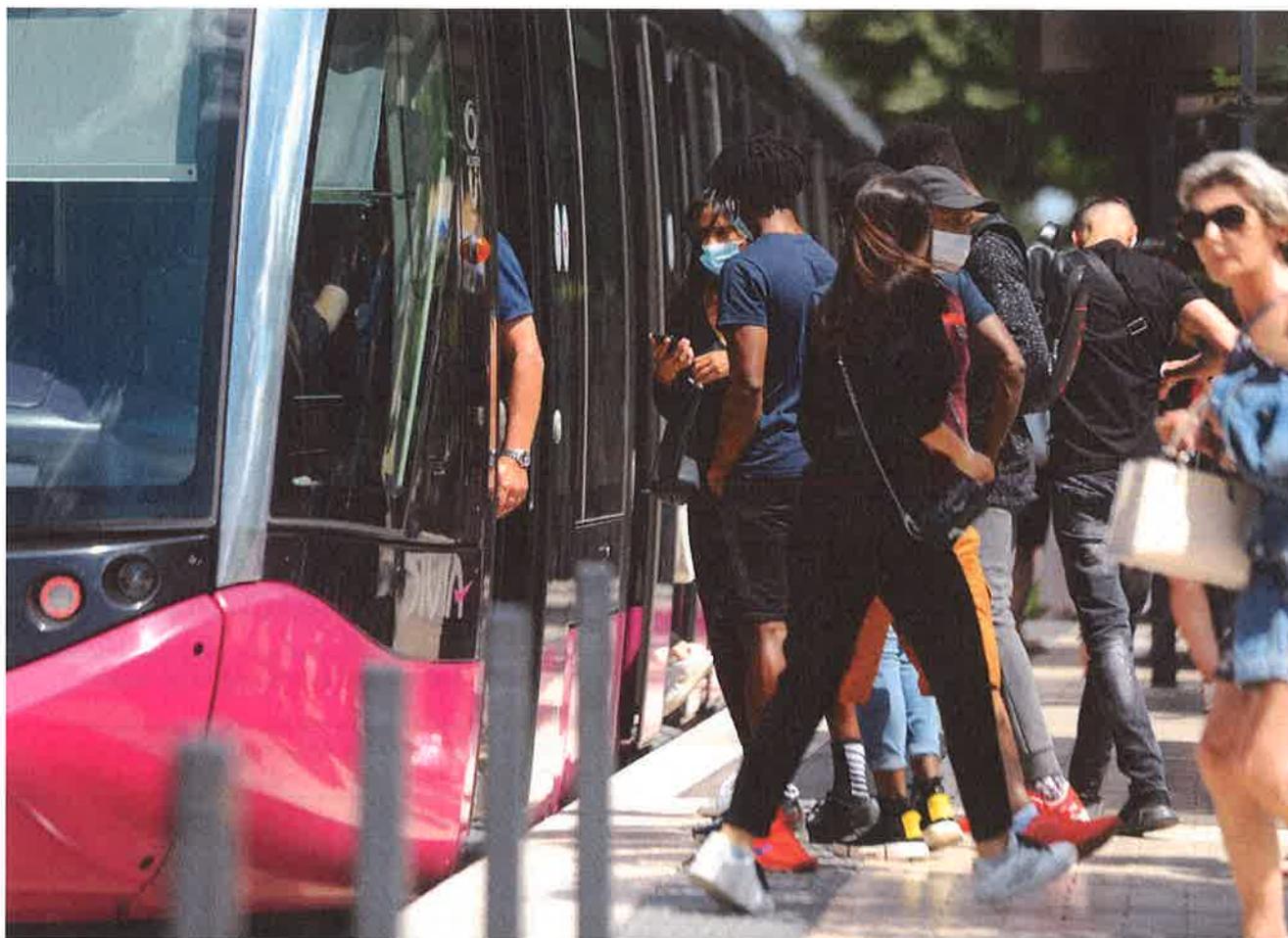
L'avenant n°6 sera contractualisé en 2022 mais ses impacts financiers provisoires ont été intégrés dans les comptes de résultat. Il a pour objet :

- De traiter des conséquences de la crise sanitaire 2021 liée à la COVID-19
- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Évolution de l'offre
 - Renouvellement du matériel roulant
 - Conséquences de la création d'un nouveau site de relève à Quetigny
 - Expérimentation de caméra piétons pour sécuriser la lutte contre la fraude
 - Prolongation de l'expérimentation du coach vocal
 - Traitement de l'obsolescence du SAEIV et des DAAC
 - Politique vélo
 - Restitution des économies relatives à la baisse de la CVAE
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissements
 - Modification du règlement DiviAccès
 - Évolutions relatives aux titres (Bouquet Libertés, accompagnateur CMI, etc.)

.../...

.../...

- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - Travaux des parkings Grangier et Dauphine
 - Restitution des économies relatives à la baisse de la CVAE
- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie :
 - Extension des zones de stationnement payant
 - Possibilité pour les résidents centre-ville de stationner dans les secteurs longue durée de proximité
 - Restitution des économies relatives à la baisse de la CVAE
- De traiter d'adaptations sur le service de la fourrière :
 - Véhicules saisis lors de rodéos urbains
 - Évolutions légales sur les expertises
 - Améliorer la sécurisation du site



I.3 / ÉTUDES ET ENQUÊTES

Cette année, l'enquête Déplacements 360° sur Dijon métropole n'ayant pu être effectuée, compte-tenu de la crise sanitaire, des focus sur certains quartiers, communes ou zones géographiques, ont été réalisés avec, en parallèle, la poursuite des enquêtes Origine-Destination.

Par ailleurs, une enquête spécifique au stationnement sur voirie est venue compléter la connaissance des pratiques de stationnement.

Enfin, une enquête Image a été reconduite afin de mesurer la perception des différents services offerts par DiviaMobilités, de façon plus qualitative.

	Coût (€ HT)	Observations
Écouter, mesurer, comprendre pour atteindre l'excellence		
Panel internet dont enquête post-confinement Web	0	Pris en charge par Keolis SA
OD	60 524	L7, Corol, B12
Accompagner la vie du réseau		
Satisfaction réseau (Bus et Tram, Stationnement en ouvrage, Vélo location LD et LS)	18 300	Baromètre Satisfaction contractuel
Fraude	40 000	Exceptionnellement 2 enquêtes dont une contractuelle
Enquête Image	29 000	Perception du réseau et de sa communication dans toutes ses composantes (identité visuelle, information, offre, relation client...)
Post-tests campagnes de communication	2 327	Campagnes « Complices » et « Bouquet Libertés »
Fréquentation rentrée 2021	8 180	Nouvelles pratiques de déplacement aux rentrées 2020 et 2021 et perspectives de retour au réseau Bus et Tram
Contremarques Neuilly-Les-Dijon	-	Utilisation du service TER
Déplacements Chevigny St Sauveur	7 150	Pratiques de déplacement et satisfaction par rapport à la desserte
Déplacements Quartier Ste-Anne	4 480	Pratiques de déplacement et satisfaction par rapport à la desserte
Déplacements secteur Marsannay / Perrigny / Chenôve Grands Crus	6 480	Pratiques de déplacement et satisfaction par rapport à la desserte
Testeurs Information Voyageurs Darcy	2 200	Retours d'expérience sur la nouvelle signalétique du pôle d'échanges « Darcy »
Suivre la fréquentation à partir du système billettique		
Taux de validation	40 253	Tram (T1 et T2) et bus (Lianes 6 et lignes 11 et 12) pour un jour de semaine, un samedi et un dimanche
Accompagner la reprise de l'activité stationnement		
Stationnement Voirie	7 000	Phase quantitative - pratiques et satisfaction au niveau de l'information et des outils
Total*	225 894	

*Hors convention Master TMEC

• Post-tests et pré-test :

Le premier post-test a concerné la campagne de début d'année « Complices », d'accompagnement du retour au réseau Bus et Tram. L'idée était de valoriser les conducteurs et les clients restés fidèles à ce moyen de transport, tout en rassurant les indécis sur la garantie des gestes barrières et des mesures d'hygiène. Un rappel était également fait sur les différents services couverts par DiviaMobilités.

Un second post-test a été réalisé sur la campagne de lancement du « Bouquet Libertés » combinant le PASS Liberté et le PASS Liberté Park et éventuellement un abonnement annuel DiviaVélo ou DiviaVélodi. Ce nouveau titre offre, de plus, des avantages tarifaires aux intermodaux se stationnant dans les parkings Monge, Malraux et Clémenceau (un aller-retour gratuit dans la journée sur le réseau et des réductions aux abonnements vélo) et faisant ainsi une action citoyenne de respect de l'environnement en désengorgeant le centre-ville.

Par ailleurs, un pré-test concernant la refonte de l'Information Voyageurs au pôle de correspondance « Darcy », a été effectué avec le concours de 11 Bêta testeurs pour évaluer les projets mis en place au niveau des arrêts, stations et du parc en ouvrage.

• **Enquêtes Fraude et Taux de Validation :**

Les enquêtes Fraude et Taux de Validation, habituellement menées pour mesurer l'impact de la lutte contre la fraude et redresser les données de validations, ont été reconduites en fin d'année lors du retour du réseau au service normal « Hiver ».

L'enquête Fraude avait été annulée mi-novembre 2020, en raison d'un confinement partiel. En mars 2021, une version non contractuelle a pu être réalisée dans un contexte de restriction des déplacements (couvre-feu, télétravail, ...), ce qui a porté à deux le nombre d'enquêtes faites dans l'année avec celle de décembre.

• **Enquête Image :**

La dernière enquête Image datant de 2015, il était important de mesurer l'évolution de la perception qu'ont les habitants de Dijon métropole de l'offre DiviaMobilités avec la reprise du stationnement (voirie et ouvrage), des vélos en libre-service et de la fourrière en 2017.

Menée auprès de clients et non-clients du réseau, d'acteurs et décideurs de Dijon métropole, l'image a été étudiée dans toutes ses composantes (identité visuelle, information et communication, offres proposées, personnel au contact de la clientèle, attentes en matière de multimodalité et intermodalité...) afin de dégager les principales évolutions et orientations pour les années à venir.

• **Enquêtes déplacements Quartiers, Communes ou Zones géographiques :**

Des enquêtes déplacements ont été menées sur des secteurs demandeurs d'une amélioration de desserte : sur la commune de Chevigny St Sauveur tout d'abord, puis sur le quartier Ste Anne et enfin sur le secteur Marsannay/Perrigny/Chenôve Grands Crus. Ces enquêtes consistaient à interroger un nombre d'habitants représentatifs des territoires concernés sur leurs déplacements, leur connaissance et leur degré de satisfaction par rapport aux dessertes proposées.

• **Enquêtes OD :**

Le programme d'enquêtes s'est poursuivi sur trois lignes qui présentaient une problématique :

- la Lianes 7, dont les données complétaient utilement l'enquête sur Chevigny
- Corol qui cumulait des problèmes de charge en heures de pointe, de retard et de lenteur, et pour laquelle « Prioribus » devait être une solution
- la ligne B12 qui bénéficie d'une densification de population importante sur sa branche Sud

• **Enquête Fréquentation rentrée 2021 :**

Afin d'analyser la fréquentation observée à la rentrée 2021, notamment la baisse enregistrée sur le tram, et globalement sur le week-end, une enquête comparable à celle de juin 2020, correspondant au déconfinement, a été reconduite en fin d'année pour mieux appréhender tous les facteurs explicatifs.

• **Enquête Stationnement Voirie :**

Cette enquête quantitative avait pour objectif de préciser les faits saillants du volet qualitatif qui avait eu lieu en 2019, de façon à mieux appréhender les utilisations du stationnement, évaluer l'offre, les modes de paiement, l'information et les impacts des nouvelles règles sur les comportements, et enfin, les attentes des clients.



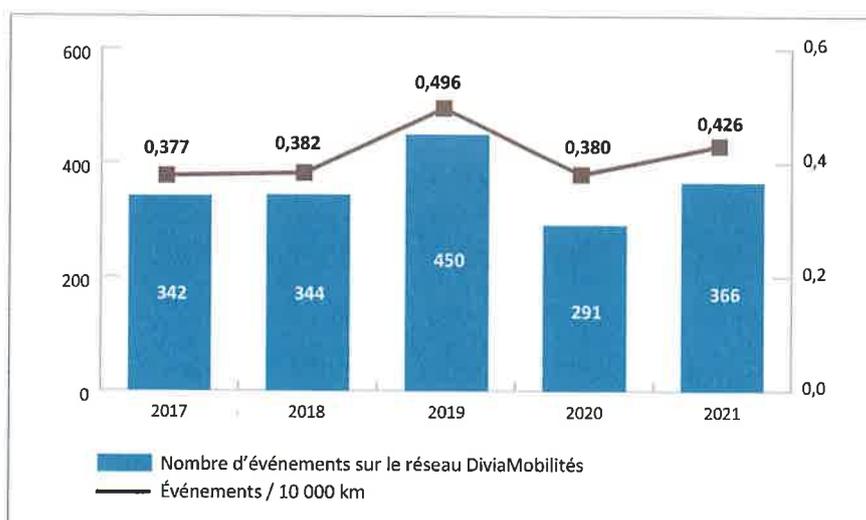
I.4 / SÉCURITÉ

La sécurité est un enjeu et une valeur fondamentale pour Keolis. Les objectifs sont de réduire les accidents du travail dont sont victimes les salariés de Keolis Dijon Mobilités et ses subdélégataires et de réduire la sinistralité du transport urbain et les risques de blessures des voyageurs et des tiers.

I.4.1 / SÉCURITÉ DES CLIENTS ET DES TIERS

1.4.1.1 / SÉCURITÉ ROUTIÈRE

→ Sinistralité BUS



La sinistralité bus a augmenté en 2021 par rapport à l'année 2020 et est comparable au niveau de 2019 et aux années précédentes, le contexte lié au COVID expliquant en partie la baisse pour l'année 2020.

1.4.1.2 / SÉCURITÉ FERROVIAIRE

	Moyenne nationale 2020*	Dijon 2017	Dijon 2018	Dijon 2019	Dijon 2020	Dijon 2021
Nombre d'événements / 10 000 km	0,266	0,413	0,491	0,388	0,368	0,398
Nombre de collisions / 10 000 km	0,135	0,185	0,170	0,136	0,106	0,207
Victime tiers / 1 million km	3,068	3,324	4,860	0,485	1,673	3,820
Victime voyageurs / 10 millions de voyage	7,329	7,281	15,125	16,230	9,714	9,920

* Moyennes nationales : données communiquées par le STRMTG dans son rapport annuel.

Comme pour le bus, la sinistralité du tramway a augmenté par rapport à l'année 2020 et 3 des 4 indicateurs ci-dessus sont au dessus des objectifs annuels.

Le niveau de sinistralité et notamment de collisions a augmenté principalement sur la période de rentrée scolaire, où des difficultés ont été rencontrés avec les utilisateurs de vélos, d'engins de déplacements personnels motorisés ou non et avec les usagers « concentrés » sur leurs téléphones portables.

Des actions de sensibilisation et d'amélioration ont été menées et seront reconduites.

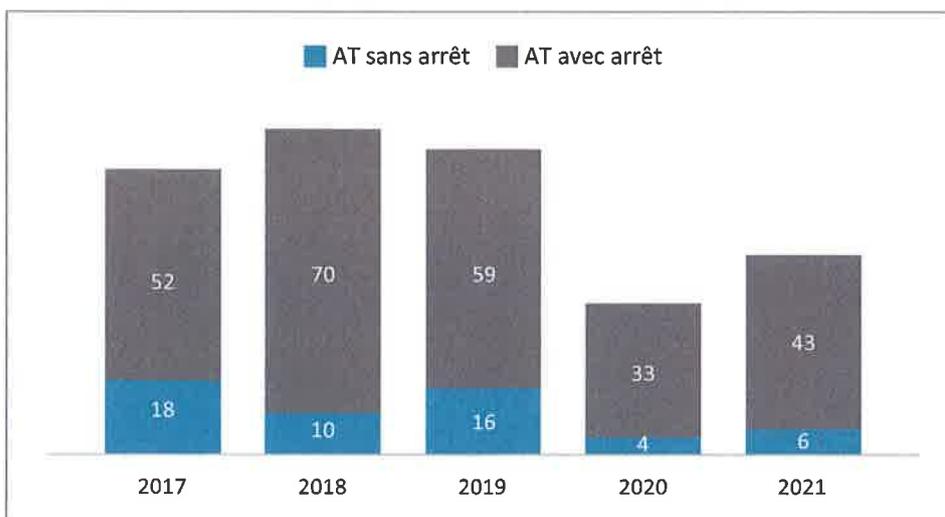
1.4.1.3 / SÉCURITÉ DANS LES PARCS EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

Lors des travaux de rénovation des parcs en ouvrage, des investissements importants en matière de sécurité ont été réalisés. Ils concernent principalement la sécurité incendie, mais aussi l'éclairage et la signalétique.

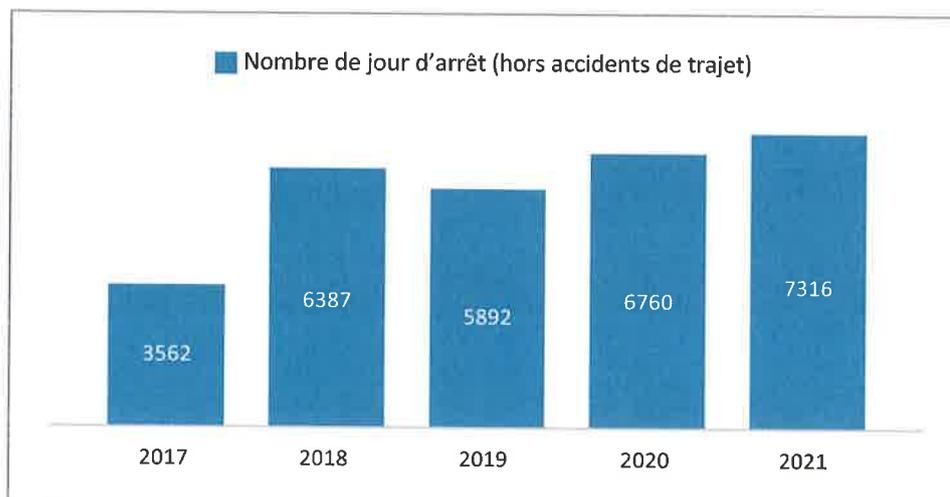
I.4.2 / SÉCURITÉ DES SALARIÉS

1.4.2.1 / TRANSPORTS URBAINS

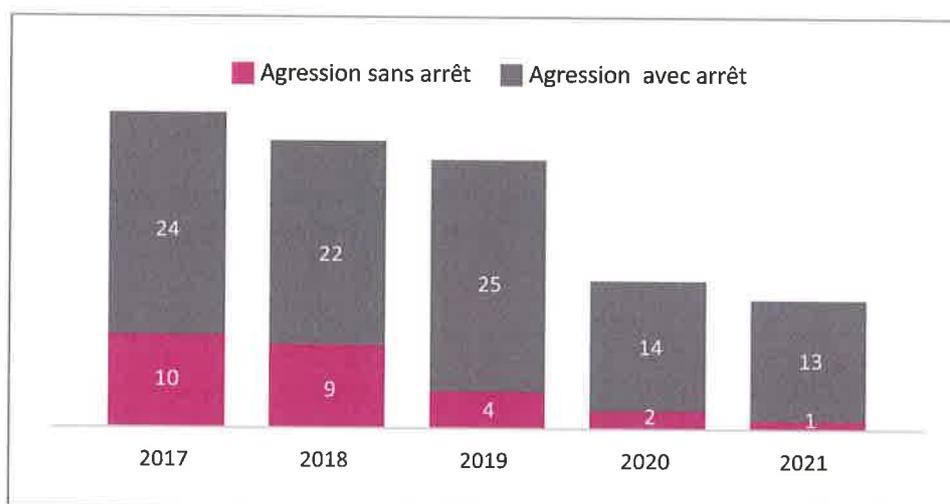
→ Accidents du travail



→ Nombre de jours d'arrêt



→ Agressions



Les accidents du travail sont en baisse en terme de fréquence. Les actions menées en faveur de la prévention des risques professionnels et des agressions ont un impact significatif sur la fréquence des accidents avec arrêt. Le taux de gravité et le nombre de journées perdues suite aux accidents demeurent en hausse et élevés, impactés par des accidents des années antérieures et dont les victimes sont toujours en arrêt de travail. La dynamique est favorable, notamment sur la baisse des agressions, et en particulier concernant les agents du pôle de lutte contre la fraude.

1.4.2.2 / SERVICES VÉLOS

Aucun accident déclaré.

1.4.2.3 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

Deux accidents de travail avec arrêt ont été enregistrés en 2021 pour l'activité DiviaPark : tous deux concernent des salariés du stationnement sur voirie.



I.5 / QUALITÉ DE SERVICE

Keolis Dijon Mobilités se préoccupe toujours plus de la satisfaction des clients et s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Cette démarche repose sur les 7 thèmes communs à tous les services de la mobilité, afin d'harmoniser leurs pratiques respectives.

→ Accueil des clients

Critère	Objectif 2021	Résultats 2020	Résultats 2021	Tendance 2021
DIVIA Services	84,00%	91,67%	78,33%	<p>DIVIA Services</p>
Agence Commerciale	89,00%	84,17%	85,00%	<p>Agence Commerciale</p>
Conducteurs	94,50%	96,25%	100,00%	<p>Conducteurs</p>
AVSR	93,00%	100,00%	100,00%	<p>AVSR</p>
Agents de parc	83,00%	97,92%	97,92%	<p>Agents de parc</p>

→ Information clients

Critère	Objectif 2021	Résultats 2020	Résultats 2021	Tendance 2021
Site / application mobile	90,00%	91,25%	87,50%	
Bus / Arrêts	97,50%	92,50%	79,90%	
Tramways / Stations	97,50%	100,00%	87,01%	
Stations VLS	90,00%	100,00%	100,00%	
Parcs de stationnement	88,00%	95,83%	95,83%	
Stationnement sur voirie	88,00%	100,00%	100,00%	

→ Ponctualité

Critère	Objectif 2021	Résultats 2020	Résultats 2021	Tendance 2021
Bus et tramway	86,00%	86,15%	86,35%	

→ Propreté

Critère	Objectif 2021	Résultats 2020	Résultats 2021	Tendance 2021								
Bus	93,00%	99,38%	100,00%	<p>Bus</p> <table border="1"> <tr><th>Année</th><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><th>Valeur (%)</th><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> </table>	Année	19	20	21	Valeur (%)	100	100	100
Année	19	20	21									
Valeur (%)	100	100	100									
Tramways	93,00%	99,38%	99,37%	<p>Tramways</p> <table border="1"> <tr><th>Année</th><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><th>Valeur (%)</th><td>99,38</td><td>99,37</td><td>99,37</td></tr> </table>	Année	19	20	21	Valeur (%)	99,38	99,37	99,37
Année	19	20	21									
Valeur (%)	99,38	99,37	99,37									
Arrêts de bus	97,50%	100,00%	100,00%	<p>Arrêts de bus</p> <table border="1"> <tr><th>Année</th><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><th>Valeur (%)</th><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> </table>	Année	19	20	21	Valeur (%)	100	100	100
Année	19	20	21									
Valeur (%)	100	100	100									
Stations tramways	97,50%	100,00%	100,00%	<p>Stations tramways</p> <table border="1"> <tr><th>Année</th><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><th>Valeur (%)</th><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> </table>	Année	19	20	21	Valeur (%)	100	100	100
Année	19	20	21									
Valeur (%)	100	100	100									
Stations VLS	94,00%	100,00%	100,00%	<p>Stations VLS</p> <table border="1"> <tr><th>Année</th><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><th>Valeur (%)</th><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> </table>	Année	19	20	21	Valeur (%)	100	100	100
Année	19	20	21									
Valeur (%)	100	100	100									
Abris sécurisés	95,00%	97,56%	100,00%	<p>Abris sécurisés</p> <table border="1"> <tr><th>Année</th><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><th>Valeur (%)</th><td>97,56</td><td>97,56</td><td>100</td></tr> </table>	Année	19	20	21	Valeur (%)	97,56	97,56	100
Année	19	20	21									
Valeur (%)	97,56	97,56	100									
Parcs en ouvrage	83,00%	95,83%	100,00%	<p>Parcs en ouvrage</p> <table border="1"> <tr><th>Année</th><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><th>Valeur (%)</th><td>95,83</td><td>95,83</td><td>100</td></tr> </table>	Année	19	20	21	Valeur (%)	95,83	95,83	100
Année	19	20	21									
Valeur (%)	95,83	95,83	100									

→ Suivi des réclamations

Critère	Objectif 2021	Résultats 2020	Résultats 2021	Tendance 2021
Délai de traitement	97,50%	100,00%	98,07%	

→ Disponibilité des équipements

Critère	Objectif 2021	Résultats 2020	Résultats 2021	Tendance 2021
Transports urbains	90,00%	100,00%	100,00%	
Stationnement en ouvrage	94,00%	100,00%	100,00%	
Stationnement sur voirie	94,00%	99,17%	100,00%	
Station VLS	94,00%	98,33%	98,33%	

→ Satisfaction clientèle

Critère	Objectif 2021	Résultats 2021
Transports urbains	93,00%	96,30%
Stationnement en ouvrage	75,00%	94,00%
Vélo	85,50%	97,60%

L'année 2021, comme l'année 2020, a été marquée par la crise sanitaire qui a perturbé l'activité. Cependant, les acteurs de Keolis Dijon Mobilités se sont mobilisés pour maintenir le niveau de qualité de service. Les principaux faits marquants de l'année en la matière sont les suivants :

Accueil des clients

L'accueil des clients à l'agence commerciale Divia Mobilités a été impacté par la crise sanitaire et les pratiques ont été modifiées pour répondre au besoin. En effet, le dispositif d'accueil a été modifié afin de limiter le nombre de clients présents dans l'agence.

Ainsi, le référentiel de contrôle SCAT a évolué en 2021, le temps d'attente du client est globalisé et le délai maximal entre son entrée dans l'agence et sa prise en charge est de 20 minutes.

D'autre part, le nettoyage intérieur de l'agence commerciale a été renforcé.

Informations clients

- **Information à distance** : La principale cause de non-conformité sur le site et l'application mobile provient du calculateur d'itinéraire. Une étude est en cours pour le fiabiliser. Des tests de fonctionnement seront réalisés début 2022.
- **Information dans le matériel roulant** : L'installation du nouveau SAE a duré quelques mois et a engendré des dysfonctionnements concernant l'affichage dans le matériel roulant. Tous ces dysfonctionnements ont été résolus mais il persiste un souci d'affichage dans les bus articulés. L'étude menée courant 2020 et 2021 pour résoudre ce sujet a amené à prévoir le remplacement des écrans par un modèle neuf. Ce plan d'action sera proposé au prochain PPI.

Propreté

- **Propreté du matériel roulant** : les années 2020 et 2021 ont été marquées par une crise sanitaire importante : le nettoyage des matériels roulants a été renforcé en sortie de dépôt et sur le réseau. Une prestation de nettoyage « volant » a été mise en place fin 2021, les rames sont ainsi nettoyées en service sur le tronç commun.
- **Propreté / état des abris sécurisés** : une campagne de remise en état des DiviaVéloPark a été réalisée pour atteindre l'objectif.
- **Propreté des stations tramway** : afin d'améliorer la propreté des stations de tramway, des tests ont été réalisés avec de nouveaux prestataires.

En 2021, des tournées Qualité conjointes entre Dijon métropole et Keolis Dijon Mobilités ont été initiées. Leur objectif est d'auditer en temps réel la qualité de service délivrée.



I.6 / PRÉVENTION ET SÛRETÉ

En matière de prévention et sûreté, l'année 2021 est marquée par :

- une augmentation du nombre d'incidents, quelque soit l'activité DiviaMobilités, par rapport à 2020 qui était une année particulière avec la crise sanitaire et les périodes de confinement
- la confirmation d'un climat tendu engendrant une plus grande agressivité à l'encontre des salariés des activités DiviaMobilités et entre clients
- le développement de plusieurs actions de prévention contre les atteintes sexistes et sexuelles
- la poursuite des partenariats avec les forces de l'ordre

I.6.1 / INCIDENTS SÛRETÉ TRANSPORT URBAIN

En matière de sûreté dans les transports, la comparaison avec l'année 2020, marquée par des périodes de confinement, est délicate. Une augmentation du volume des incidents de l'ordre de 24% est constatée (+ 7,32% par rapport à 2019, année plus comparable).

Concernant les actions menées, l'année 2021 a permis d'accentuer les partenariats avec les Forces de Sécurité Intérieure, déjà développés depuis 2020, en accompagnant les équipes de lutte contre la fraude et en rassurant les clients ainsi que le personnel. La multiplication d'opérations conjointes, parfois sur plusieurs sites simultanément, permet une meilleure visibilité des agents et traduit une politique de lutte contre la fraude dynamique et efficace.

1.6.1.1 / STATISTIQUES PAR TYPES D'INCIDENTS

→ Types d'incidents

	Cumul Année		
	2020	2021	Δ n/n-1
Agressions agents	17	21	23,5%
Agressions clients	44	44	0,0%
Altercations agents	161	178	10,6%
Altercations clients	33	37	12,1%
Total Atteintes aux personnes	255	280	9,8%
Projectiles	71	103	45,1%
Dégradations	26	69	165,4%
Vols	21	14	-33,3%
Intrusions	7	6	-14,3%
Total Atteintes aux biens	125	192	53,6%
Incivilités agents	287	334	16,4%
Incivilités clients	29	59	103,4%
Total Autres Incivilités	316	393	24,4%
Jours AT consécutifs agression	2229,5	1577,5	-29,2%
TOTAL FAITS	696	865	24,3%

En 2021, le nombre total d'incidents signalés sur le réseau DiviaMobilités Bus et Tram a augmenté de plus de 24% (865 faits en 2021 contre 696 en 2020).

Les purges de portes ne figurent pas dans ce récapitulatif mais affichent une évolution de +67% (57 faits en 2021 contre 34 en 2020).

Le non-port de masque à l'origine de 81 incidents, a donné lieu à 39 altercations y compris entre passagers.

Les atteintes aux personnes

Les atteintes aux personnes sont en hausse de 9,8% par rapport à 2020 (et au même niveau par rapport à 2019).

Avec 44 faits, les agressions sur clients sont stables par rapport à l'année 2020. Parmi ces agressions, 36 agressions physiques (avec coups), 5 agressions sexuelles, 2 agressions avec arme (canne et arme), 1 crachat ont été comptabilisés.

Il est à souligner que 22 incidents figurant dans cette catégorie sont décrits par les agents comme étant des bagarres. Ces événements se déroulent principalement dans le réseau tramway, il est difficile pour les agents d'en comprendre l'origine et les circonstances précises.

Sur les 21 agressions commises à l'encontre des agents, 11 concernent les conducteurs, 8 le personnel de contrôle et 1 concerne respectivement un agent d'accueil et un agent de médiation.

La nature des faits se décompose comme suit : 7 crachats, 3 agressions physiques (coups), 5 bousculades, 4 agressions avec arme (cannette, jet de gaz lacrymogène, menace avec une batte de baseball) et 2 jets de laser ayant atteint les agents au niveau des yeux.

Un quart des agressions s'est produit entre 16h et 18h.

Le niveau des altercations est légèrement supérieur à l'année 2020 (194 faits en 2020 et 215 faits en 2021).

Dans cette catégorie, les insultes et les menaces proférées à l'encontre des agents représentent respectivement 63 (60 en 2020) et 22 faits (30 en 2020).

Sur les 37 altercations sur clients, 12 ont entraîné des insultes et 2 des menaces.

Les insultes constituent ainsi le type d'incident le plus signalé avec 75 faits au total.

Les atteintes aux biens

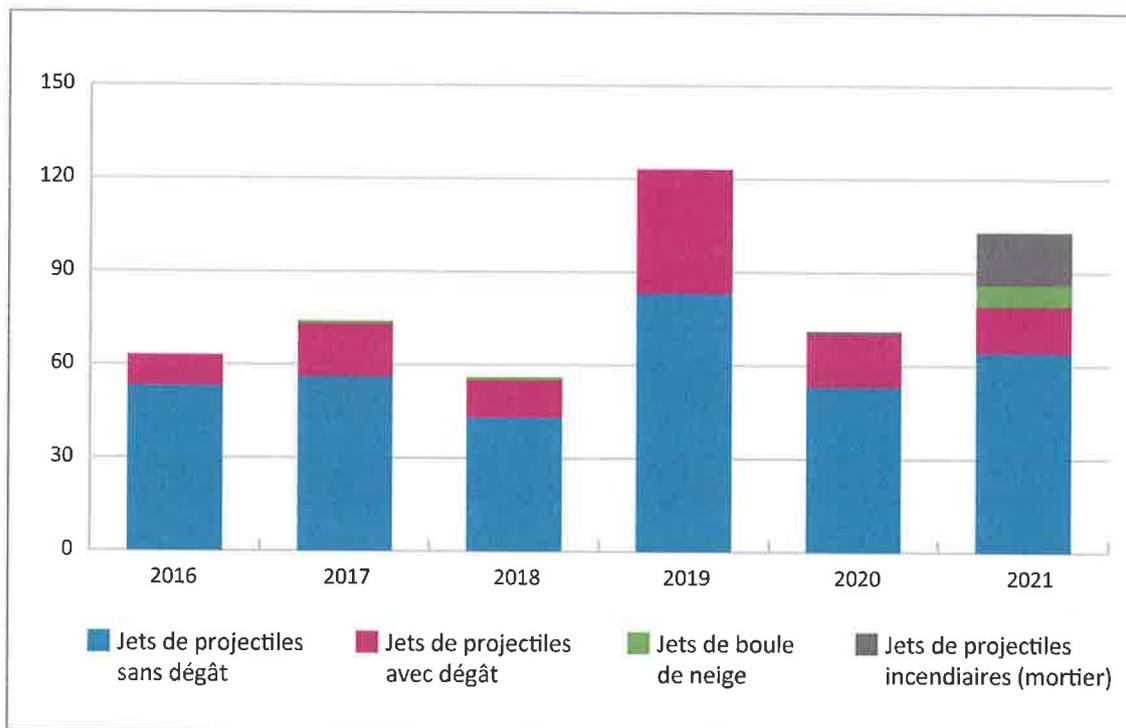
Les atteintes aux biens sont en forte hausse par rapport à 2020 à +53,6% (et en hausse de 19% par rapport à 2019).

Concernant les jets de projectiles, l'évolution de 45% est à relativiser. En effet, 17 incidents sont liés à des tirs de mortier. Sans être dirigés contre les véhicules, ces événements ont pu avoir un impact sur l'exploitation (déviation), sur notre personnel ou sur notre clientèle (sentiment d'insécurité).

Les jets de projectiles sans dégât ont augmenté par rapport à 2020 (+20,75%) mais restent moins nombreux qu'en 2019 (-22,89%).

Les jets de projectiles avec dégâts sont en recul depuis 2019 (40 en 2019, 17 en 2020 et 15 en 2021).

→ Focus jets de projectiles



Les dégradations ont connu une nette augmentation en 2021, principalement sur le dernier trimestre. Cette évolution est liée à un phénomène récurrent de dégradations (arrachages) des boutons d'arrêt. Malgré l'exploitation de nombreuses vidéos, il n'a pas été possible d'identifier le ou les auteurs de ces dégradations. Le phénomène a disparu avec les vacances de fin d'année et comptabilise une vingtaine de faits.

Les vols sont en recul par rapport à 2020. 14 sont recensés pour l'année 2021 (7 à l'encontre de clients et 7 à l'encontre d'agents, étant précisé que 3 vols sont imputables au même auteur).

Les intrusions sont à un niveau comparable à celui de l'année 2020 et se sont produites sur le site de la fourrière.

Les incivilités

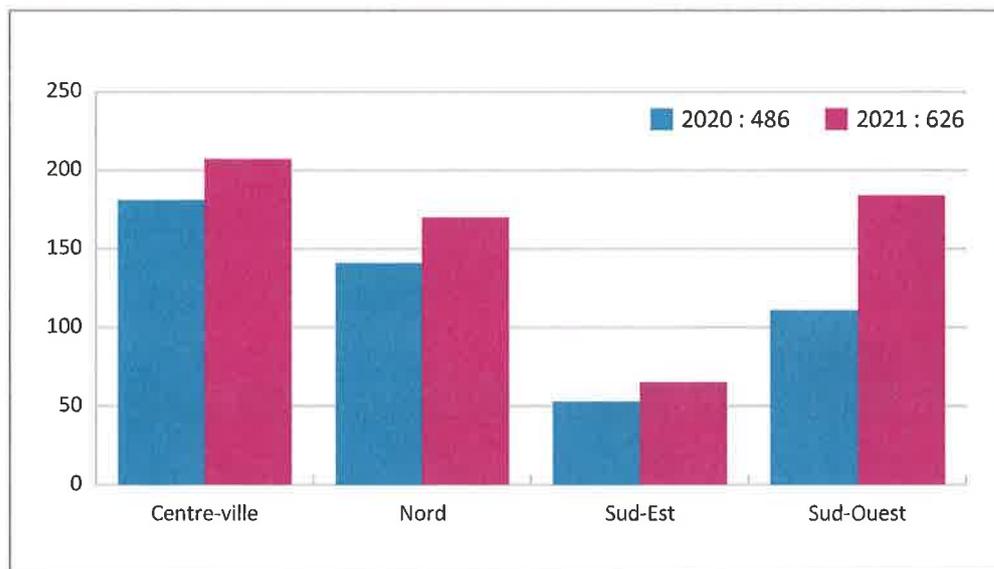
Le volume des incivilités a augmenté de 24,28% par rapport à l'année 2020. Cette évolution est nettement plus relative en comparant à l'année 2019 (7,67%).

Les comportements dangereux (74 faits : rodéo, jeux de ballon aux abords des voies, personne qui s'accroche à l'arrière des bus ou des tramways) ainsi que ceux liés à la consommation d'alcool (72) restent les plus répandus dans cette catégorie.

En matière d'horaires, près de la moitié des incivilités survient entre 15h et 19h (et sans pouvoir dégager de jour particulièrement problématique).

1.6.1.2 / DONNÉES PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE : DIJON

→ Incidents sur Dijon



Sur le périmètre de la Ville de Dijon, le nombre global d'incidents est en augmentation par rapport à l'année 2020 (+ 28,81%). Cette tendance se reflète dans tous les secteurs de la ville.

Sur les 65 agressions comptabilisées (à l'encontre des agents et des clients), 54 se sont produites à Dijon (28 au centre-ville, 13 sur le secteur Nord, 8 sur le secteur Sud-Ouest et 5 sur le secteur Sud-Est).

Le centre-ville reste le secteur qui concentre le plus d'incidents, même si l'évolution est la moins marquée (+14,36%). Sur ce secteur, le volume d'incidents sur le réseau tramway (104 événements) est légèrement supérieur à celui du réseau bus (97 événements). 5 incidents se sont produits à l'agence Commerciale.

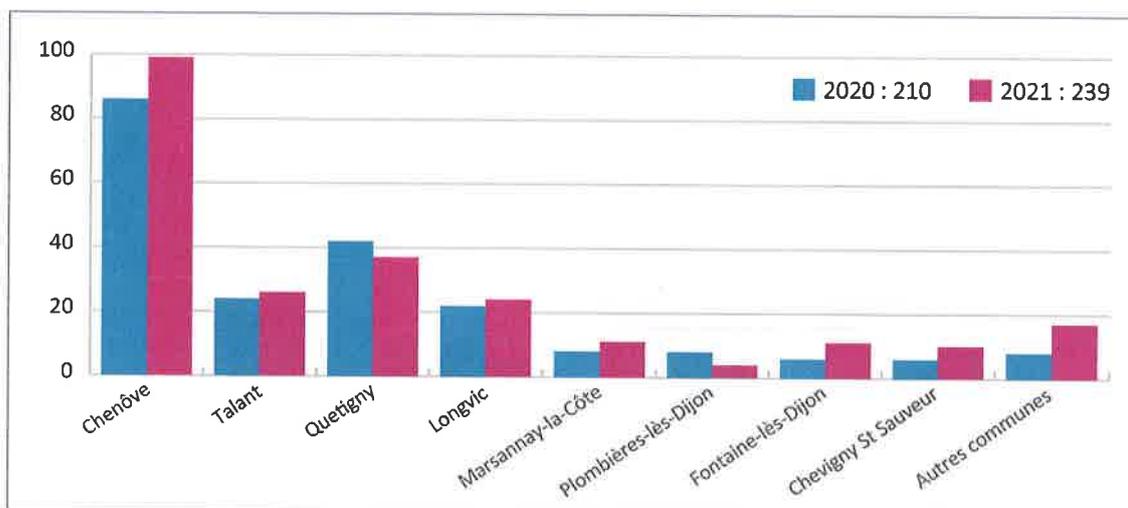
Sur le secteur Nord, la tendance est identique (+20,57%). Le quartier Varennes-Toison recense 73 faits, celui des Grésilles 50 incidents. Les arrêts ou stations Nation, Toison d'Or, Junot, Billardon et Place des Savoirs comptabilisent le tiers des incidents.

Le secteur Sud-Est a vu une légère augmentation du volume d'incidents. Le quartier Université recense les deux tiers des faits.

Le secteur Sud-Ouest a connu l'évolution la plus nette (+65,77%). Il est marqué principalement par des altercations (44 faits), des incivilités (75 faits) et des jets de projectiles (34 faits). Sur les 184 incidents signalés sur ce secteur, 58 se sont produits au Terminus Fontaine d'Ouche (L3 et Corol).

1.6.1.3 / DONNÉES PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE : LES AUTRES COMMUNES DE L'AGGLOMÉRATION

→ Incidents sur les autres communes



Concernant les autres communes de l'agglomération, une hausse globale du nombre d'incidents est à relever.

Seules les communes de Quetigny (5 incidents en moins) et de Plombières-lès-Dijon (4 incidents en moins) connaissent une diminution du volume des incidents.

Pour les communes de Chenôve et Quetigny, la moitié des incidents sont des incivilités. Sur ces communes, les incidents se produisent majoritairement au sein du réseau tramway.

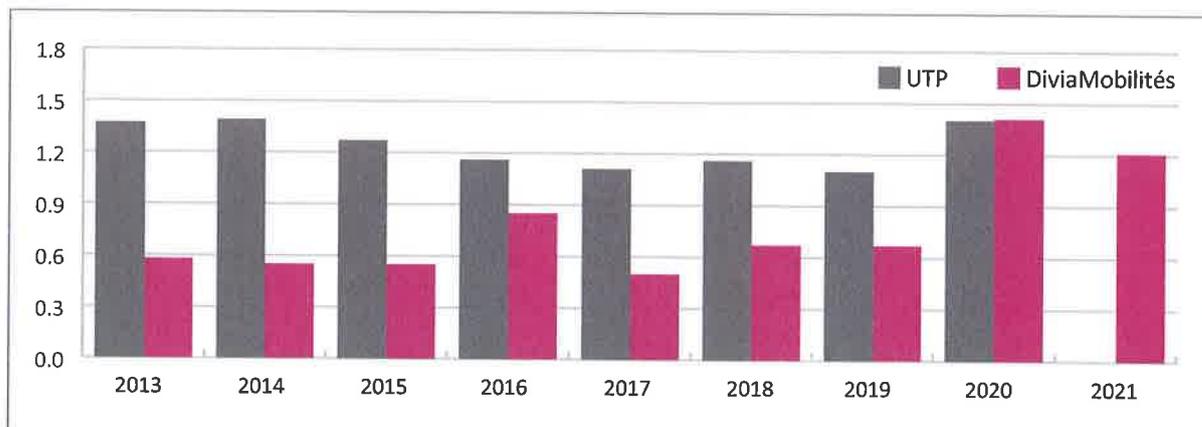
À Chenôve, la catégorie « jets de projectiles » qui avait affiché un net recul en 2020 avec 8 faits (contre 33 en 2019), connaît une nouvelle augmentation (20 faits dont 2 qui ont engendré des dégâts).

4 agressions sur clients se sont produites à Chenôve.

7 dégradations figurent dans les incidents signalés à Longvic. Il s'agit du lieu de constatation de la dégradation et non de commission.

1.6.1.4 / COMPARAISONS NATIONALES

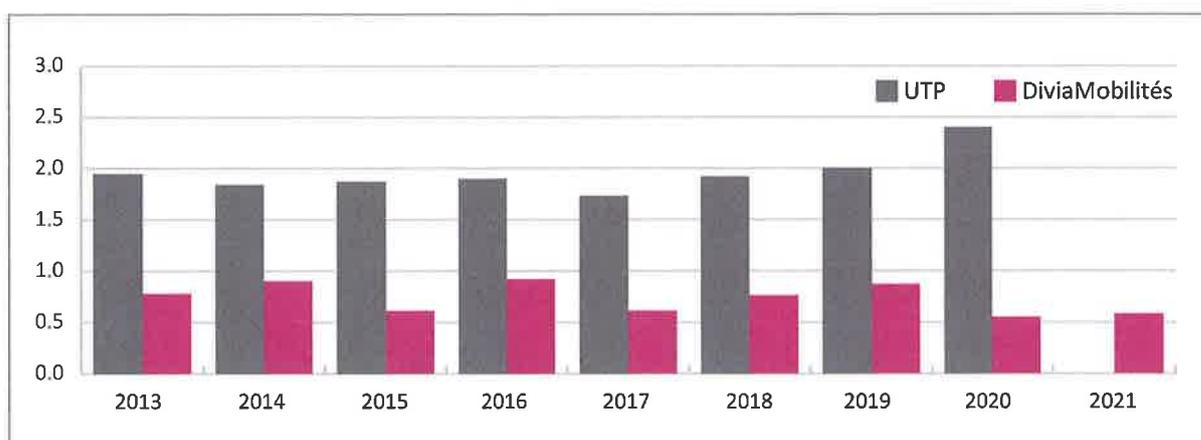
→ Nombre d'agressions sur la clientèle



44 agressions en 2021 pour 36,4 millions de voyages sur le réseau Divia Bus et Tram. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

Le nombre d'agressions sur clients est équivalent à celui de l'année 2020 mais le ratio est en recul (lié à l'augmentation de 5,3 millions de voyages).

→ Nombre d'agressions sur le personnel de Keolis Dijon Mobilités

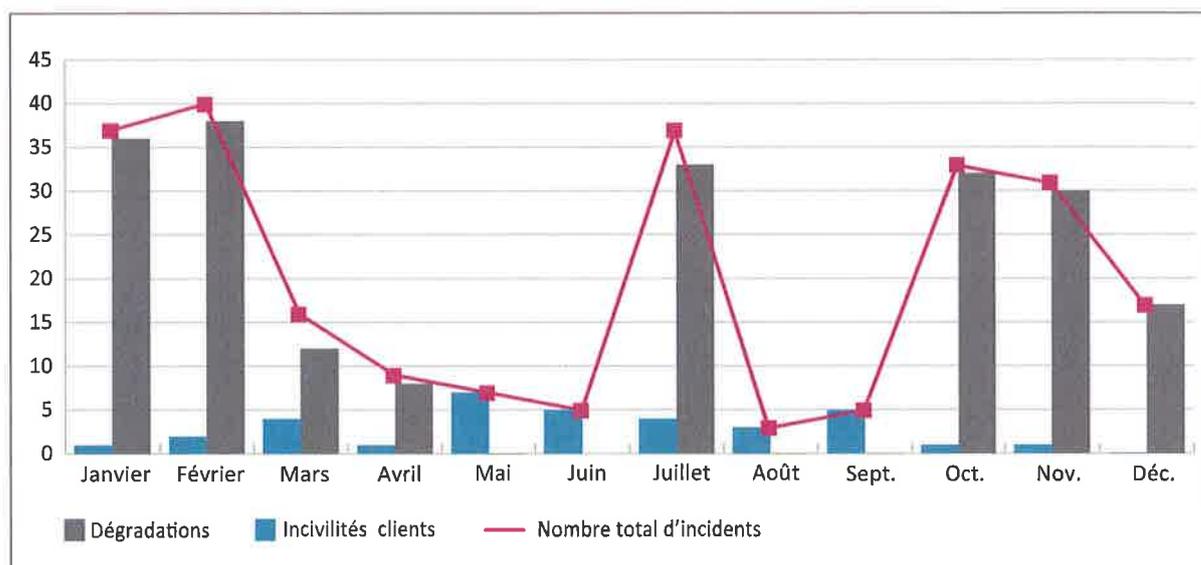


21 agressions en 2021 pour 36,4 millions de voyages. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

I.6.2 / INCIDENTS SÛRETÉ STATIONNEMENT

1.6.2.1 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

→ Incidents sûreté parking en ouvrage



Pour l'année 2021, 240 incidents ont été comptabilisés dans les parkings en ouvrage, soit une diminution de 22% par rapport à 2020. Les principaux types d'incidents sont des incivilités qui représentent 86% du volume global ainsi que des atteintes aux biens (14%). Aucune atteinte aux personnes n'a été enregistrée en 2021.

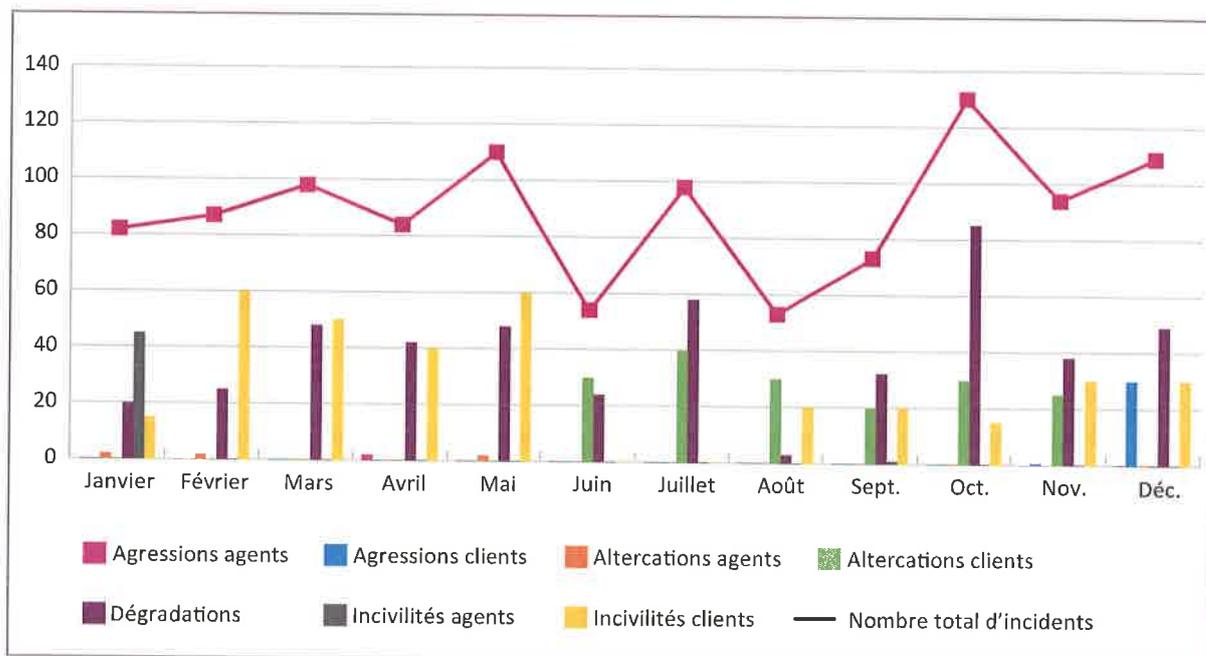
L'actualité sanitaire encore complexe a pérennisé une certaine nervosité dans le comportement de la clientèle à l'image de l'année précédente.

De plus, les incivilités liées à la présence d'urine et d'excréments sont encore nombreuses, notamment au parking Tivoli qui subit toujours la présence de marginaux dans son environnement, particulièrement pendant les périodes de froid malgré les efforts conjoints des équipes d'exploitation et des forces de l'ordre.

Le dispositif de surveillance et d'intervention s'est perfectionné cette année avec la possibilité pour les équipes de contacter un agent de sécurité la journée pour des interventions ponctuelles en plus de la présence de nuit existante depuis le début du contrat.

1.6.2.2 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

→ Incidents sûreté sur voirie



1072 incidents ont été comptabilisés cette année sur la voirie, soit une augmentation de plus de 15% par rapport à 2020. Cette tendance est particulièrement marquée pour la catégorie des dégradations.

En 2020, les altercations des clients à l'encontre des Agents de Contrôle du Stationnement (ACS) étaient saisies dans la rubrique incivilités clients. La différenciation opérée sur l'année 2021 les fait désormais figurer dans la catégorie altercations clients.

En joignant les atteintes aux personnes et les incivilités, une diminution de 14% des signalements est constatée cette année. Cette tendance se ressent sur le terrain : les ACS confirment une baisse des altercations mais subissent toujours de nombreuses remarques négatives ou insultes de la part des clients ou des personnes rencontrées sur la voirie.

2 agressions se sont produites au cours de l'année 2021 contre 7 en 2020. Un automobiliste a tenté de renverser 2 Agents de Contrôle du Stationnement et une cliente a essayé de porter des coups à l'une des ACS à la suite d'un échange virulent. Les 3 ACS ont déposé plainte et les enquêtes sont en cours.

En 2021, les Agents de Contrôle du Stationnement ont suivi un recyclage de la formation gestion des conflits. Cette formation a permis d'évoquer des cas concrets et d'échanger avec l'appui d'un psychologue pour mieux gérer certaines situations délicates.

Concernant les atteintes aux biens, le nombre de dégradations sur horodateurs a été multiplié par 2 en 2021 (472 dégradations contre 235 en 2020). Il s'agit pour la plus grande majorité de dégradations mineures liées à la présence de tags et d'autocollants sur les horodateurs. L'année 2020 avait été marquée par des dégradations plus importantes (composants endommagés nécessitant le remplacement d'une ou plusieurs pièces détachées).

Un événement important est à retenir : un véhicule a percuté un horodateur sans que son conducteur ne se manifeste. Il s'agissait vraisemblablement d'un accident de la route, plutôt que d'une tentative d'effraction.

Les vols de cartes bancaires lors du paiement aux horodateurs se sont poursuivis en 2021. Le mode opératoire est identique à ceux commis en 2020. Les forces de l'ordre sont sensibilisées sur ce sujet mais il est difficile d'appréhender les voleurs qui quittent rapidement les lieux en profitant de la confusion des personnes pensant que leur carte bancaire est coincée dans l'horodateur.

I.6.3 / INCIDENTS SÛRETÉ VÉLOS

Les faits portent sur la dégradation des matériels et des vélos.

→ Incidents vélos

	Vol de pièces	Casse, dégradations	Tags, affichages sauvage	Déchets/ dépôts déchets sauvages
Abri sécurisé		2 (- 80%)	5 (+66%)	8 (-20%)
Station	0 (-100%)	30 (+12%)	83 (+55%)	5 (-76%)
Vélo		106 (-37%)		

DIVIAVÉLODI

Durant l'année 2021, certaines stations DiviaVélodi ont été particulièrement visées par les actes de vandalisme :

- Station n°40 (Barabant – Transvaal) : 11 incidents (dégradations vélos et stations + tags + affichages sauvages)
- Station n°3 (Forges Notre dame) : 8 incidents (affichages sauvages + tags sur vélos)
- Station n° 8 (Grangier) : 8 incidents (tags et affichages sauvages, 8 pneus dégonflés + coups de couteau pneus + vélos attachés entre eux avec de la rubalise)
- Stations n°10 (Jeannin Saumaise), n°11 (Wilson), n°27 (Navier Jean Jaurès), n°34 (lycée Carnot)

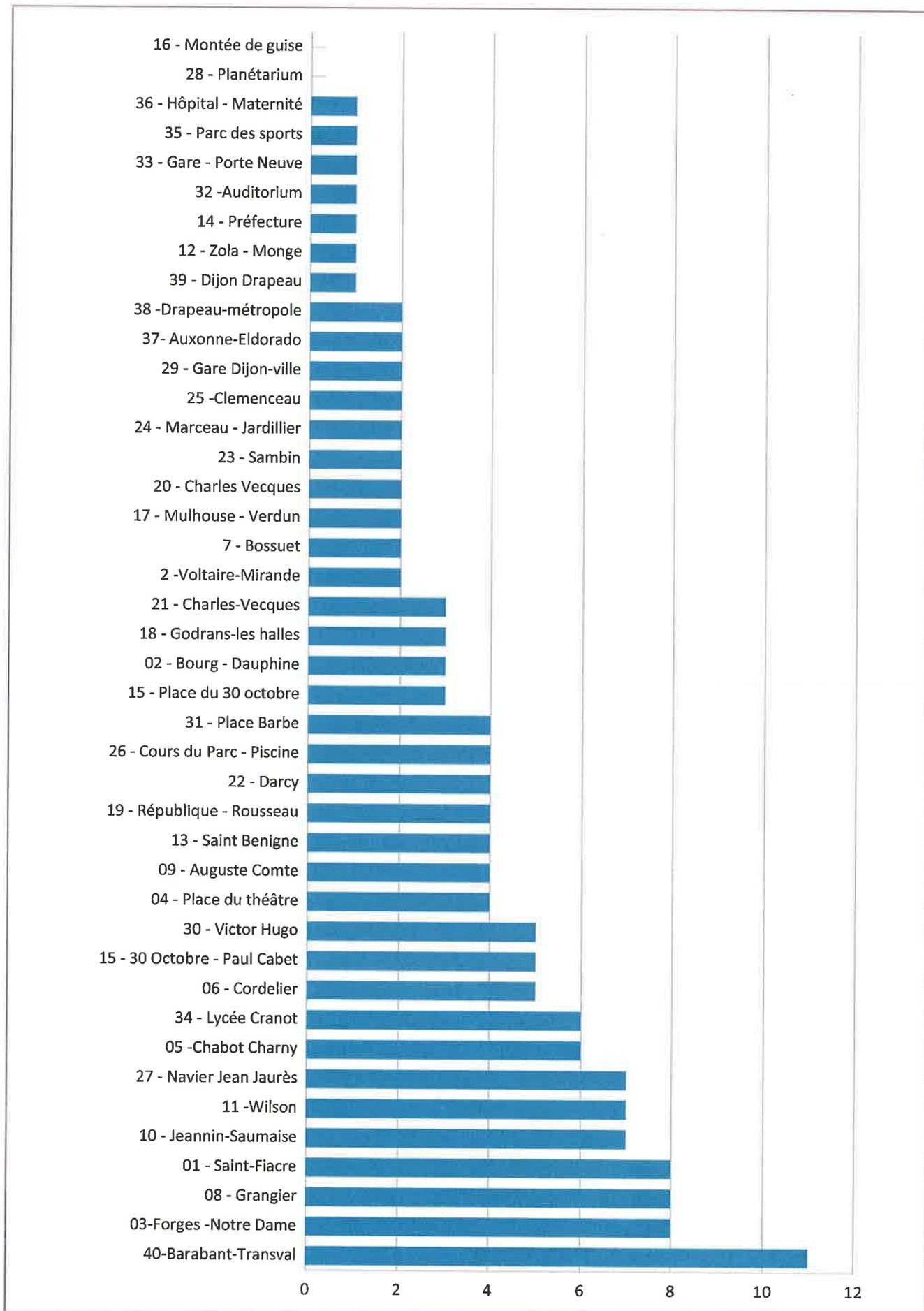
Comme en 2020, une multiplication des actes de vandalisme sur la station Barabant - Transvaal est constatée (probablement liée à la proximité des établissements scolaires).

Cette tendance s'observe également en matière d'affichage sauvage, liée notamment aux manifestations antivaccins et anti pass sanitaires (70%) mais aussi à la future campagne électorale.

L'année 2021 a été également marquée par de nouveaux actes de vandalismes : la station n°5 Chabot Charny a été vraisemblablement poussée et déplacée par plusieurs personnes puis retrouvée au bord du trottoir, presque sur la route.

Concernant les DiviaVéloPark, l'augmentation des tags et affichages sauvages est aussi relevée. Les dégradations sont moindres mais des déchets sont régulièrement déposés (cannette de bière, soda,...)

→ Faits de vandalisme par station - année 2021



Enfin, concernant les vélos, depuis le lancement du service :

- 6 vélos ont été réformés
- 40 vélos sont considérés volés au 31 janvier 2022.

DIVIAVÉLO

Sur la flotte DiviaVélo, à l'examen du parc du 31 janvier 2022, 59 vélos apparaissaient comme volés (c'est-à-dire non restitués par les clients depuis le lancement de la flotte) et 70 ont été réformés.

I.6.4 / LES ACTIONS DE PRÉVENTION

Pour permettre à ses clients de voyager et d'utiliser l'ensemble des services Divia Mobilités en toute sérénité, Keolis Dijon Mobilités développe les actions de prévention et partenariats suivants :

1.6.4.1 / LA MÉDIATION

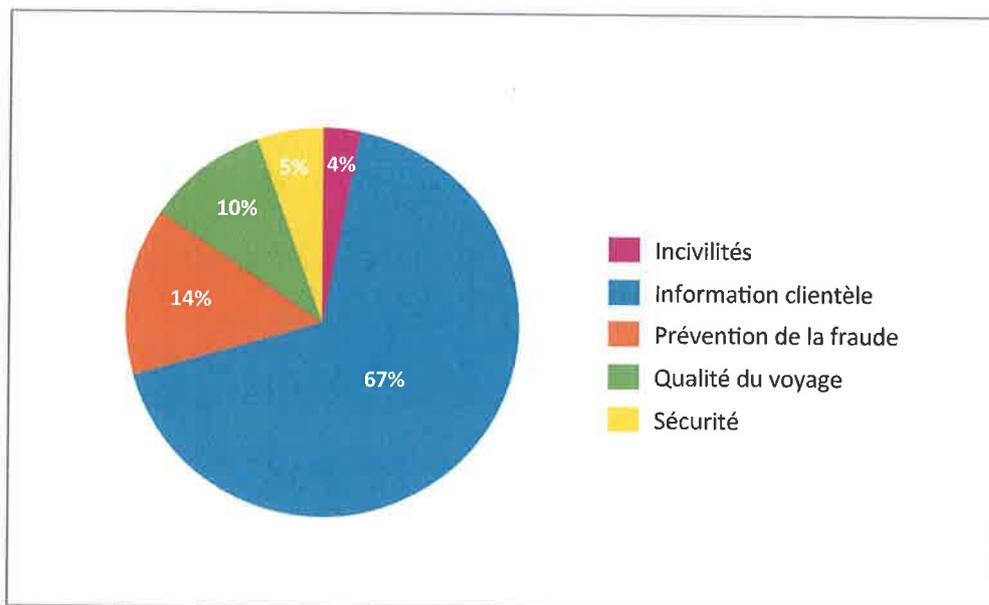
Keolis Dijon Mobilités a poursuivi et développé son partenariat avec le Pimms Médiation de Dijon qui intervient sur le réseau avec les médiateurs transport.

Un médiateur est désormais présent en permanence à l'Agence commerciale DiviaMobilités depuis janvier 2021. Son rôle est d'informer les clients sur les différents services, leur faciliter les démarches (notamment en aidant à l'utilisation des automates) et apaiser les tensions.



En 2021, les médiateurs ont aussi accompagné les élèves les plus jeunes des classes CHAM/CHAD du collège Marcel Pardé entre la station Darcy et le Conservatoire.

→ Répartition de l'activité médiation



Le niveau d'activité a doublé par rapport à 2020 et dépasse même largement le niveau des années 2018 ou 2019.

Les médiateurs accompagnent principalement les voyageurs en les informant sur les itinéraires, la billettique, ils rappellent les règles et veillent au respect des gestes barrières.

La part d'activité liée à la prévention de la fraude (rappel à la validation) a nettement diminué, les clients ayant repris globalement les bons réflexes d'avant COVID-19.

1.6.4.2 / LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

Les interventions auprès des établissements scolaires n'ont pas pu se poursuivre normalement en 2021 pour cause de crise sanitaire et de manque d'effectif ne permettant pas de détacher des conducteurs dans les classes. Seules quelques interventions de prévention sur le thème « Sécurité & Civisme » ont pu être maintenues. 144 collégiens ont été sensibilisés, soit un nombre en baisse (-24%) par rapport à 2020.

1.6.4.3 / LA SÉCURITÉ DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

Après la constitution d'un groupe de référents internes à « la sécurité des femmes dans les transports » et leur formation en 2020, Keolis Dijon Mobilités a poursuivi et développé ses actions, en partenariat avec Dijon métropole.

Ainsi, en 2021, Keolis Dijon Mobilités a continué à former ses personnels de terrain, via l'association FETE. 25 AVSR ont pu découvrir comment réagir face aux situations de violences sexistes ou sexuelles auxquelles ils peuvent être confrontés dans leur métier.

La sensibilisation de l'ensemble du personnel et notamment de ceux au contact du public a été déployée via l'organisation de forums d'échanges :

- Les 16 et 18 mars : les référents internes ont pu rencontrer et échanger avec environ 300 collègues et partager expériences et bons réflexes à adopter face aux violences sexistes et sexuelles à bord des véhicules
- forum reconduit le 14 juin dans le cadre de la semaine santé, sécurité et sûreté et le 25 novembre 2021 à l'occasion de la journée pour l'élimination des violences faites aux femmes et concomitamment à la diffusion d'une campagne de communication à destination des citoyens.



Lors de ces forums de sensibilisation, les échanges avec les référents sont complétés par :

- des panneaux d'information
- des dépliants distribués aux salariés et qui, dans la continuité des échanges avec les référents, donnent des informations et conseils aux salariés pour les aider à faire face aux atteintes sexistes et sexuelles dont ils peuvent être témoins, notamment au volant des véhicules
- des badges « Tous concernés, #zeroviolence » ont été distribués aux salariés pour être portés le 25 novembre (et plus longtemps pour ceux qui le souhaitent) pour symboliser et témoigner auprès des voyageurs de l'implication de l'entreprise

Vos référents « Sécurité des femmes dans les transports » à votre écoute



Dans nos bus, nos trams, les femmes peuvent être exposées à des comportements inadaptés : sifflements, gestes obscènes, commentaires dégradants sur le physique, injures, exhibitions, frotements, etc. Dans le cadre de votre travail, vous avez déjà été témoin d'une situation de violence sexiste ou sexuelle à bord des véhicules ?



Les référents du groupe « Sécurité des femmes dans les transports » sont à votre disposition pour vous accompagner et vous aider à assurer la sécurité des voyageurs sur le réseau.



Formés par l'organisme FETE (Femmes Égalité Emploi), ils sauront vous conseiller sur les bons réflexes à adopter.

Les objectifs

- Améliorer la sécurité des femmes dans les transports
- Éviter de laisser les personnels de terrain démunis face à ces situations
- Être à l'écoute et se faire le relai des personnels de terrain afin de faire remonter les situations

Leurs missions

- Identifier la situation : aider à distinguer les différents types de faits rencontrés (outrage sexiste, harcèlement ou agression sexuelle)
- Transmettre aux collègues les bons réflexes à adopter : les informer, leur donner des conseils et les outils pour savoir comment réagir face à ces situations
- Rappeler ce que dit la loi

Linda et coordonnatrice des référents à l'Affiliée

Il appartient à chacun
de ne pas laisser faire

Tous ensemble, réagissons !

KEOLIS
DIJON MOBILITÉS

En novembre 2021, une campagne de communication auprès des voyageurs a été réalisée avec un affichage dans les stations tram et à l'agence commerciale Divia Mobilités ainsi qu'un relai via les réseaux sociaux. Un adhésif affichant les numéros d'urgence a aussi été apposé dans les bus.

ça suffit !
Agression intolérable
que nous condamnons

Pour vous protéger :
- Avertir le conducteur
- Avertir les passagers
- Utiliser le bouton appel d'urgence

DIJON MOBILITÉS

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

Agression que vous
pouvez empêcher

Pour vous protéger :
- Avertir le conducteur
- Avertir les passagers
- Utiliser le bouton appel d'urgence

DIJON MOBILITÉS

**Elle dirait quoi
ta sœur si elle
te voyait ?**

Harceler, injurier, menacer,
attoucher - agressions qui
peuvent vous conduire en prison

Pour vous protéger :
- Avertir le conducteur
- Avertir les passagers
- Utiliser le bouton appel d'urgence

DIJON MOBILITÉS

1.6.4.4 / LES PARTENARIATS

Keolis Dijon Mobilités reste très présente et représente l'ensemble des services DiviaMobilités (stationnements, vélos, etc.) dans les instances traitant de sûreté et de prévention de la délinquance dans la métropole, en particulier les CLS, CPSQ dijonnais et CLSPD.

Avec les Forces de l'Ordre

Le partenariat avec les forces de l'ordre qui s'était très fortement développé en 2020 à l'occasion de la crise sanitaire s'est poursuivi en 2021 de manière très active.

En effet, dans le cadre des directives du Ministère de l'Intérieur et des relations constructives nouées entre les différentes FSI et l'entreprise, 166 opérations communes ont été organisées entre les équipes de lutte contre la fraude et les forces de sécurité intérieure.

Les opérations conjointes « multisites » initiées fin 2020, ont été poursuivies en 2021 et notamment à trois dates particulières :

- à l'occasion de la signature du Contrat de Sécurité Intégrée, entre le Préfet, le Procureur et le Maire de Dijon le 20 mai 2021, Keolis Dijon Mobilités a été associée à l'opération commune organisée entre la Police Nationale et la Police Municipale de Dijon et menée en station Junot
- lors de la semaine santé, sécurité et sûreté, le vendredi 18 juin, avec la Police Municipale de Dijon, la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale et la Police Municipale de Quetigny, ainsi que pour la première fois les Douanes. Cette opération de contrôle des titres de transport menée avec l'appui des FSI était combinée avec une opération de prévention « je monte, je valide » mobilisant des salariés de la direction Exploitation et des services supports de l'entreprise
- le 23 septembre à l'occasion du séminaire national des responsables sûreté et fraude de Keolis et en présence de la Directrice Sûreté et Lutte contre la Fraude du Groupe



Des premières rencontres « GPO Transport » réunissant la Police Municipale de Dijon, la Police Nationale et les représentants sûreté et lutte contre la fraude de Keolis Dijon Mobilités ont été organisées. Ayant pour objectif d'échanger des informations et de prendre des décisions, en 2021, ces premières réunions ont notamment portées sur l'appui des forces de l'ordre sur la sécurisation de l'agence commerciale suite à un incident grave survenu fin février, l'organisation de l'opération multisites conjointe du 18 juin et fin 2021 sur les organisations respectives à l'occasion des fêtes de fin d'année.

De plus, le dispositif ROC (Réservistes Opérationnels de Contact) expérimenté fin 2020 par la Gendarmerie Nationale a été reconduit à l'automne 2021. Ces agents en tenue ont pour mission d'agir dans les transports en commun sur le secteur Gendarmerie.

La rédaction de la convention de partenariat entre la Direction de la Tranquillité de la Ville de Dijon (Police Municipale) et l'entreprise a été finalisée mais sa signature n'a pas pu intervenir au cours de l'année. Cette convention, en déclinaison du Contrat de Sécurité Intégré, permettra de renforcer les liens et la collaboration entre les autorités de la Ville de Dijon et Keolis Dijon Mobilités. Néanmoins, sans attendre la signature de cette convention, la coopération continue de se diversifier vers d'autres actions que les opérations de soutien aux équipes de lutte contre la fraude.

Par ailleurs, en janvier 2021, le Directeur de Keolis Dijon Mobilités a signé une convention avec le Ministère des Armées, convention par laquelle l'entreprise s'engage à soutenir la politique de réserve militaire.



Avec la Justice :

L'accueil de personnes condamnées s'est poursuivi en 2021. Le SPIP a orienté 2 personnes : une en TIG et une en TNR. Ces personnes ont réalisé un total de 12 heures de TIG et 40 heures de TNR au sein de Keolis Dijon Mobilités pour des missions de tri, d'archivage et d'information auprès de la clientèle.

En 2021, 75 infractions (dégradations volontaires, violences, outrages ou menaces) ont donné lieu à des plaintes, ce qui représente une évolution de +20% par rapport à 2020.

Pour 21 de ces infractions, l'auteur a pu être identifié. Le Parquet a ainsi ordonné 4 comparutions devant une Juridiction Pénale, 6 mesures alternatives aux poursuites et 1 classement sans suite.

Parallèlement, 109 plaintes pour délit d'habitude ont été déposées en 2021 (contre 88 en 2020 et 28 en 2019). Ce volume n'avait jamais été aussi important.

21 plaintes ont fait l'objet de mesures alternatives aux poursuites, 7 de poursuites devant une Juridiction pénale, 4 ont donné lieu à des transactions et 1 plainte a été classée sans suite. Ces dossiers initiés en 2021 ont permis de recouvrer plus de 4800€.

L'intervention d'un représentant du Parquet auprès des salariés du pôle « Lutte contre la Fraude » (sensibilisation sur des thématiques juridiques en lien direct avec leur activité) n'a pu être renouvelée en 2021 en raison du contexte sanitaire. Cette intervention est prévue au printemps 2022.

Avec le chantier éducatif :

Les chantiers éducatifs avec l'ACODEGE ont dû s'interrompre en raison des conditions sanitaires mais reprendront en 2022.

I.6.5 / LA PRISE EN COMPTE DES DATES SENSIBLES

Suite à la période agitée du 14 juillet 2021 et des jours entourant cette date, période ayant engendré un fort sentiment d'insécurité parmi les conducteurs, Keolis Dijon Mobilités a engagé une démarche pour mieux prendre en compte les dates qui peuvent être sensibles dans une année.

Aussi, pour la nuit du 31 décembre au 1er janvier, l'entreprise a mis en place un dispositif spécifique de sécurisation et d'accompagnement des clients et conducteurs pour contribuer à leur tranquillité. Une présence renforcée et coordonnée a été organisée de 20h à fin de service avec les équipes terrain de l'entreprise, les médiateurs de PIMMS Médiation et le prestataire externe de sécurité.

I.6.6 / LES MOYENS DE SÉCURISATION

1.6.6.1 / LA VIDÉOSURVEILLANCE

Le parc bus et tram est équipé à 100% de vidéoprotection. En complément, près de 600 caméras équipent les différentes activités de Divia Mobilités : lignes et stations tram, DiviaVélo Park, Divia Park, Agence DiviaMobilités et Fourrière.

312 demandes d'exploitation de vidéos ont été faites en 2021, soit une très légère baisse de 6% par rapport à l'année précédente. Cependant les réquisitions des FSI sont toujours en augmentation (+3%), avec des demandes de vidéos qui concernent de plus en plus souvent des faits graves (violences avec arme, violences en réunion, recherches suite à homicide, etc.)

1.6.6.2 / PRESTATIONS EXTERNES DE SÉCURITÉ

Le prestataire de sécurité a effectué les missions habituelles suivantes :

- surveillance du CEM et de la fourrière 7j/7 et H24
- contact auprès des conducteurs aux terminus en soirée sur le réseau
- accompagnement des bus Pleine Lune

Une nouvelle mission de sécurisation de l'Agence commerciale a été mise en place depuis janvier 2021. L'objectif est d'intervenir en cas de conflits et de rassurer les agents de vente notamment lors de la fermeture.



I.7 / COMPTES DE LA DÉLÉGATION

I.7.1 / COMPTE DE RÉSULTAT

→ Recettes

Compte d'exploitation de la Délégation de Service Public des Mobilités	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	73 102 630	78 056 969	77 171 840
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	0	0	157 186
RECETTES reversées à l'AD	30 103 007	31 334 244	27 160 778
TOTAL RECETTES	103 205 637	109 391 213	104 489 804

→ Charges

Compte d'exploitation de la Délégation de Service Public des Mobilités	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES part de l'AD	30 103 007	31 334 244	27 811 339
Transport urbain	67 653 471	72 200 998	70 625 691
Stationnement parcs en ouvrages	3 338 365	3 601 428	3 577 783
Stationnement payant voirie	1 592 213	1 700 802	1 871 208
Fourrière automobile et vélo	518 581	553 741	603 782
TOTAL CHARGES	73 102 630	78 056 969	76 678 465
TOTAL CHARGES + RECETTES reversées à l'AD	103 205 637	109 391 213	104 489 804

I.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2021, le montant du forfait de charge avant ajustements pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève à 77.806.325 €2021 soit une indexation de 6,78% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à -613 K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +254 K€. L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à -536 K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à +146 K€.

Le montant de la contribution financière pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève donc à 77.058.035 €2021.

Ces éléments intègrent le projet d'avenant n°6.

Détail joint en annexe III 1.3

I.7.3 / LES INVESTISSEMENTS

Les acquisitions d'immobilisations réalisées par le délégataire en 2021 s'élèvent à 5,6 M€ et sont inférieures au contrat qui prévoyait 7,2M€.

Le total des investissements depuis le début du contrat s'élève à 32,4 M€ contre 36,6 M€ prévu au contrat (avenant 5 inclus) causé principalement par un décalage temporel du processus d'achat de bus d'occasion dans le cadre du plan de réforme des bus, et, de quelques décalages temporels sur des travaux dans les parkings en ouvrage.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B (total) - situation de l'année 2021

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	1 798 682,92	0,00	49 190,58	0,00	103 187,50	1 951 061,00
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	5 000,00	0,00	0,00	5 000,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	8 202 317,03	0,00	1 051 995,86	0,00	0,00	9 254 312,89
215400	Matériels & outillages	2 514 967,93	0,00	42 387,13	0,00	269 760,67	2 827 115,73
215500	Installations techniques	2 536 609,26	0,00	14 155,28	-4 634,71	29 844,72	2 575 974,55
217000	Matériels de transport VE	3 492 033,98	0,00	216 000,00	0,00	3 300 243,65	7 008 277,63
217100	Véhicules de Service	349 938,36	0,00	0,00	0,00	0,00	349 938,36
217500	Vélos	492 647,36	0,00	0,00	0,00	0,00	492 647,36
217600	Équipements mobiles VE	1 558 797,12	0,00	-36 716,30	0,00	94 994,71	1 617 075,53
218100	AAI Divers	1 957 865,12	0,00	115 525,96	0,00	216 314,68	2 289 705,76
218310	Matériels et Mobilier de bureau	268 521,95	0,00	1 225,00	0,00	14 194,00	283 940,95
218320	Matériels informatiques	1 171 532,07	0,00	24 892,29	0,00	514 689,77	1 711 114,13
	Sous-total	24 343 913,10	0,00	1 483 655,80	-4 634,71	4 543 229,70	30 366 163,89
220000	Immobilisation mise en concession	1 768,68	0,00	0,00	0,00	0,00	1 768,68
	Sous-total	1 768,68	0,00	0,00	0,00	0,00	1 768,68
231300	Immobilisations en cours construction	114 444,23	0,00	0,00	0,00	0,00	114 444,23
231800	Immobilisations corporelles en cours	2 094 504,86	-12 130,19	3 750 559,11	0,00	-4 440 042,20	1 392 891,58
232200	Immobilisations incorporelles en cours	247 410,01	0,00	340 082,50	0,00	-103 187,50	484 305,01
	Totaux Inventaire B	26 802 040,88	-12 130,19	5 574 297,41	-4 634,71	0,00	32 359 573,39



II.1.1 / FAITS MARQUANTS

II.1.1.1 / FAITS MARQUANTS POUR LE TRANSPORT URBAIN

Pour l'exploitation du réseau, l'année 2021 se résume par les événements majeurs repris ci-après par trimestre :

Le premier trimestre a été marqué par :

- L'offre bus et tram a continué d'être adaptée suite à la mise en place du couvre-feu à 18h à partir du 10 janvier et avec la fermeture des centres commerciaux, à partir du 31 janvier
- Un phénomène météorologique le 16 janvier a entraîné l'arrêt des circulations bus à partir de 19h
- La mise en place de plusieurs nuits longues, remplacées par la suite par la pulvérisation Téflon sur les lignes aériennes de contact du réseau tramway le 31 janvier pour prévenir des effets du givre
- La gestion de l'activité partielle à la conduite avec l'anticipation d'actions de formation à l'attention des conducteurs : habilitation conduite tramway, culture sécurité, prévention des addictions et lutte contre le sexisme
- Un niveau élevé de jets de projectiles, d'altercations suite au non-respect du port du masque et de personnes menaçantes

Le deuxième trimestre s'est accompagné de :

- Le démarrage du déploiement du nouvel SAE avec la radio Tétra. Les difficultés rencontrées, liées à cette mise en oeuvre, n'ont pas permis de mesurer la ponctualité de manière fiable avec le peu de données remontées et exploitables
- Keolis Dijon Mobilités et Ineo ont mis en place un pilotage renforcé sur ce projet de nouvel SAE pour apporter rapidement des améliorations tant sur le fonctionnement de la radio, que sur les divers systèmes d'information et régulation liés au SAE.
- Dans le cadre de la Covid-19, plusieurs modifications de l'offre de transport ont eu lieu avec les modifications du couvre-feu, le 17 mai puis les 8 et 28 juin (fin du couvre-feu) et la reprise des services de nuit. Le service d'été a été anticipé d'une semaine.
- Les manifestations ont été plus nombreuses sur les week-ends et un mouvement social interne a impacté l'offre le 28 juin.
- Un audit sur le fonctionnement du système Prioribus a été réalisé par Transdata entre mai et juin

Le troisième trimestre a été caractérisé par :

- L'été a été l'occasion de travaux très impactants, liés aux programmes ANRU sur la Fontaine d'Ouche et Réseau de Chaleur Urbain, à la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin, à la poursuite des Travaux SNCF et à la réfection de la plateforme Tram rue de l'Arquebuse. Ceux-ci ont nécessité divers itinéraires de déviation et ont impacté lourdement les services sur les B10, 11, 12, 18, L03, L05 et Corol
- Le climat global a été moins tendu que l'été précédent, le respect des règles barrière restant tout de même à l'origine de diverses tensions ainsi que diverses agitations dans certains quartiers (notamment autour du 14 juillet). La présence renforcée des équipes fraude avec l'appui ponctuel des forces de l'ordre a été un vrai soutien aux équipes et a permis de conserver un climat assez serein pour les clients
- La rentrée scolaire s'est accompagnée de la mise en place des glissements à Quetigny pour le Tram, par une circulation routière plus complexe à appréhender, et par de nouveaux mouvements sociaux internes commençant les 18 et 28 septembre
- La survenue de divers soucis de radio et SAE

Le dernier trimestre a été quant à lui plus compliqué, de par :

- La poursuite des mouvements sociaux les 5, 21 à 25 octobre ainsi que les 2 et 7 novembre et l'augmentation forte de l'absentéisme en novembre et décembre en lien avec la cinquième vague de la Covid-19, ont influé sur le nombre de services non réalisés, malgré l'implication des cadres et maîtrises pour conduire le tram, l'anticipation des embauches et l'apport de CDD pour limiter l'impact
- Les conducteurs ont dû respecter également l'obligation du port du masque à partir du 3 décembre
- L'adaptation de l'offre les dimanches sur le tram, à partir du dernier week-end de novembre
- Le lancement de la démarche qualité, collective avec le groupement On Dijon, sur le fonctionnement du système Prioribus
- Des travaux non prévus et impactant fortement les B10 et B12 sur la zone des Perrières et Chèvre Morte pendant 5 à 6 semaines, sans déviation mise en place

Plus de détails en Annexe III 7.1 – Événements marquants.

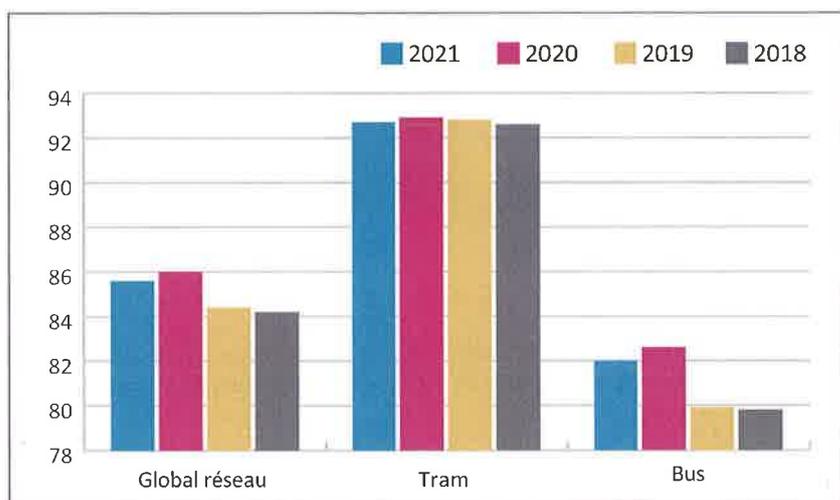
L'année 2021, en termes de performance exploitation, se caractérise par les éléments suivants

Les résultats de ponctualité

Le niveau de ponctualité retraitée (intégrant la neutralisation des lignes fortement impactées suite à des travaux importants sur un mois) pour l'année 2021 est de 86.2 % soit un niveau équivalent à 2020 qui était de 86.1% (85,1% pour 2019).

Ces résultats sont en partie liés aux impacts forts des travaux, à l'adaptation face au retour de flux de circulation et une fréquentation plus élevée à la rentrée, ainsi qu'à un fonctionnement moins optimal du système Prioribus. Le renforcement du pilotage qualité devra permettre une meilleure animation et réactivité au quotidien.

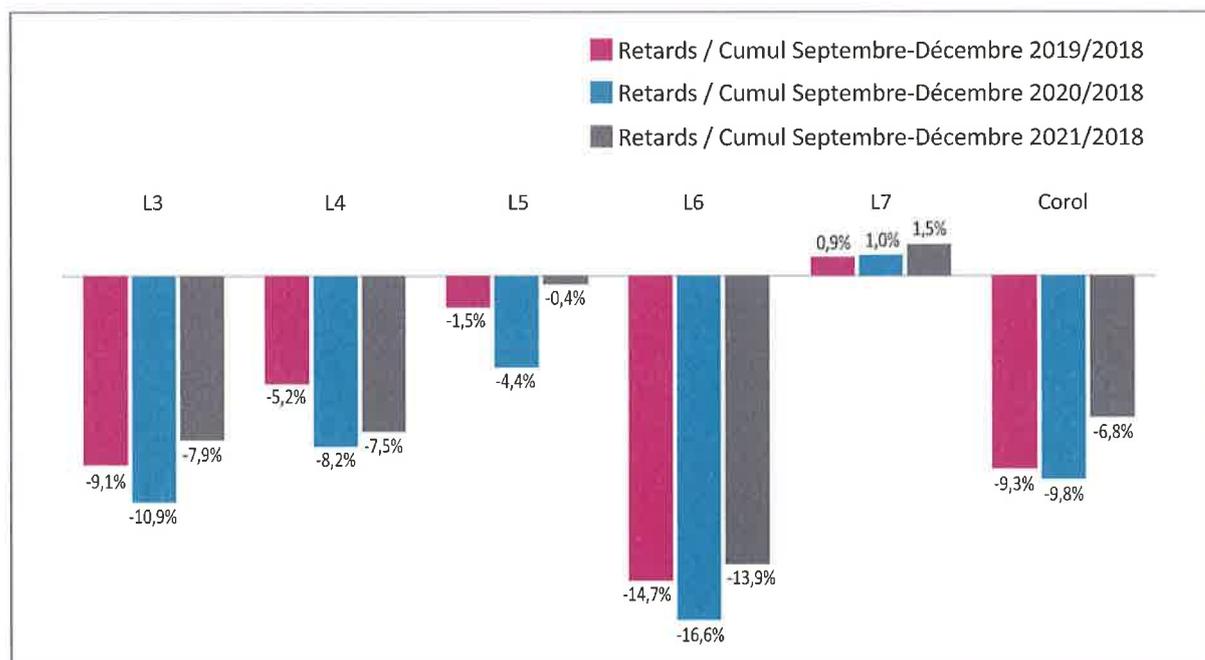
→ La ponctualité brute (sans neutralisation suite travaux importants) :



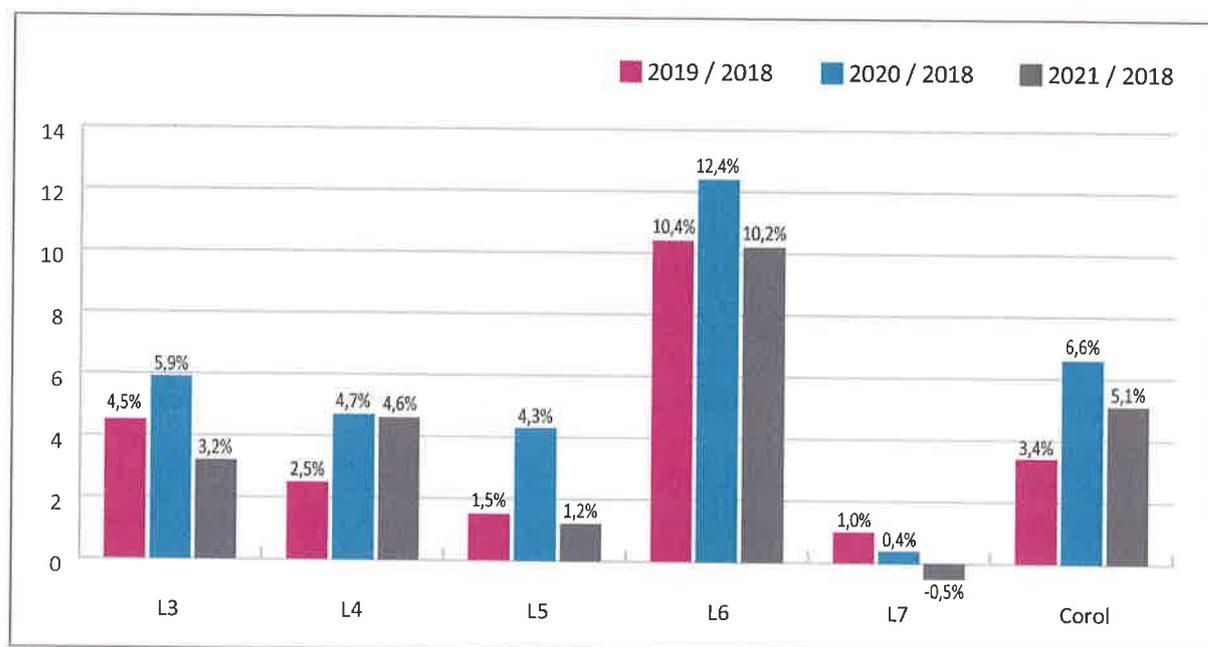
La ponctualité brute 2021 est en légère dégradation par rapport à 2020 avec les confinements, mais reste en réelle amélioration par rapport à 2019 et 2018. Cette amélioration se situe principalement sur les lignes de bus. Pour le tram, le retour aux fréquentations équivalentes à 2019 a eu un impact sur les temps d'arrêt en station et nécessite une action managériale pour revenir sur les réflexes métier à avoir pour limiter ce temps tout en conservant une sécurité forte pour les passagers.

Apport du déploiement du programme Prioribus sur l'ensemble des Lianes (analyse sur la ponctualité brute non retraitée suite aux travaux) :

→ Évolution des retards / Cumul Septembre-Décembre



→ Évolution Ponctualité / Cumul Septembre-Décembre



Les gains majeurs constatés en 2020 pour les Lianes et Corol, qui avaient depuis de nombreuses années des résultats de ponctualité non satisfaisants, se sont dégradés en 2021 même si le gain reste notable par rapport à la période avant mise en œuvre de Prioribus.

Trois éléments expliquent ce résultat en 2021 :

- Les travaux particulièrement impactant pour ces Lianes et la Corol (programme ANRU, multiples chantiers RCU, la CIGV et la plateforme Archebuse)
- Les flux de circulation en heures de pointe plus intenses à partir de septembre
- La supervision du bon fonctionnement du système Prioribus nécessitant un renforcement

Des actions ont été mises en œuvre afin d'améliorer ces résultats :

- Les temps de parcours ont été modifiés pour mise en œuvre dès janvier 2022
- Un suivi du fonctionnement du système Prioribus est en place depuis septembre avec un point hebdomadaire entre les services techniques de la Métropole, le groupement On Dijon et Keolis Dijon Mobilités

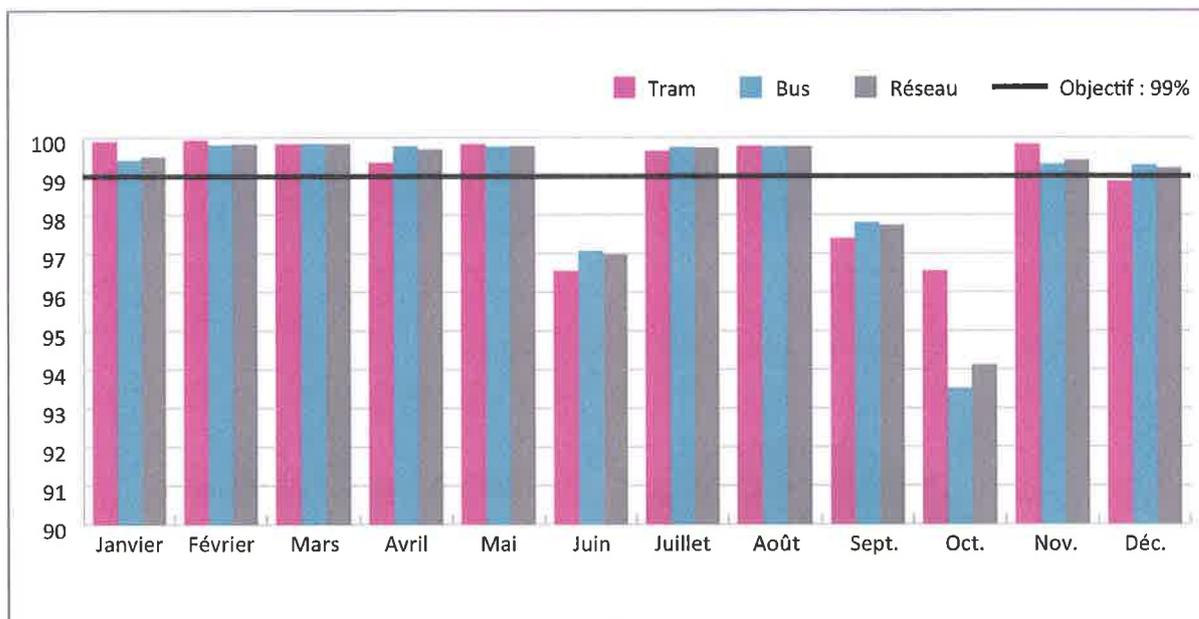
Le taux de réalisation de l'offre de transport

Les mois de juin, octobre et novembre ont été très impactés par les mouvements sociaux internes autour des conditions de travail et le mois de décembre a été marqué par un évènement neigeux impactant les bus.

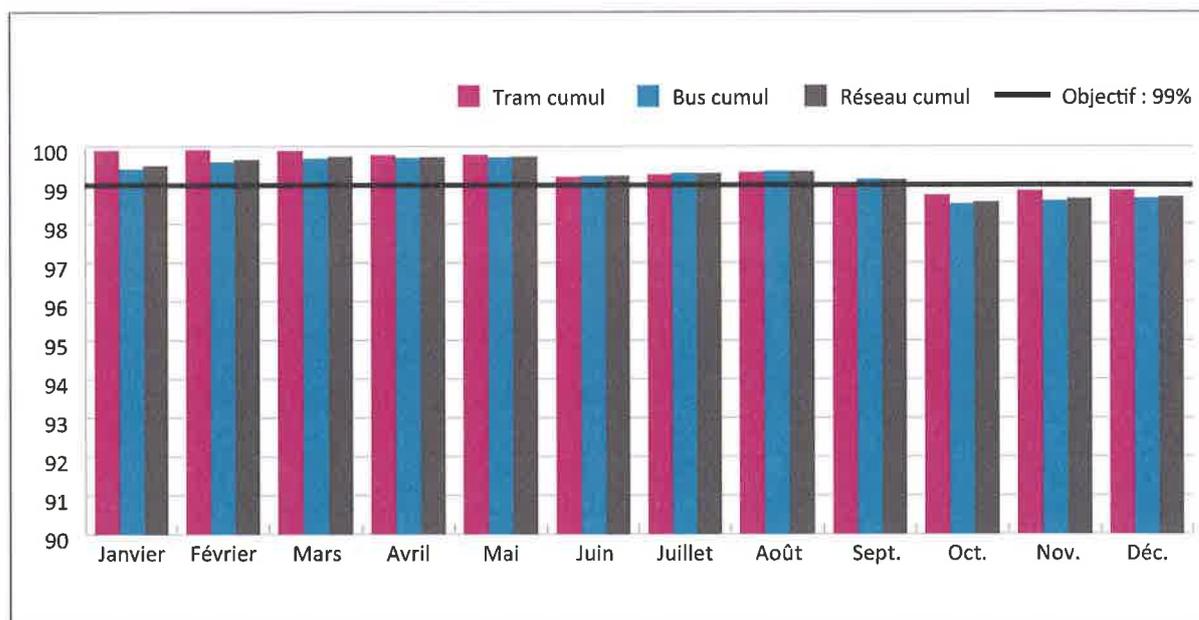
Les autres mois ont été à l'objectif, malgré les divers évènements majeurs de cette année particulière. La réalisation de l'offre atteint donc un taux cumulé de 98.7% (98.4% en 2019 et 2020).

Le taux global pour 2021 est ainsi en amélioration par rapport aux deux années précédentes en cumul, en rappelant que 2019 avait été très impactée par les gilets jaunes et les évènements survenus à Chenôve.

→ Taux de réalisation du service

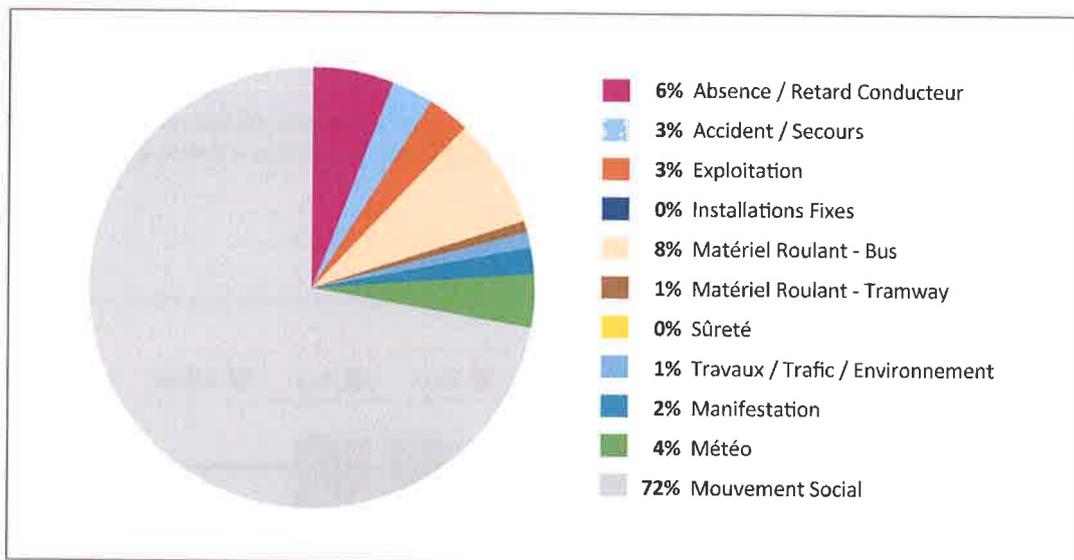


→ Taux de réalisation du service cumul

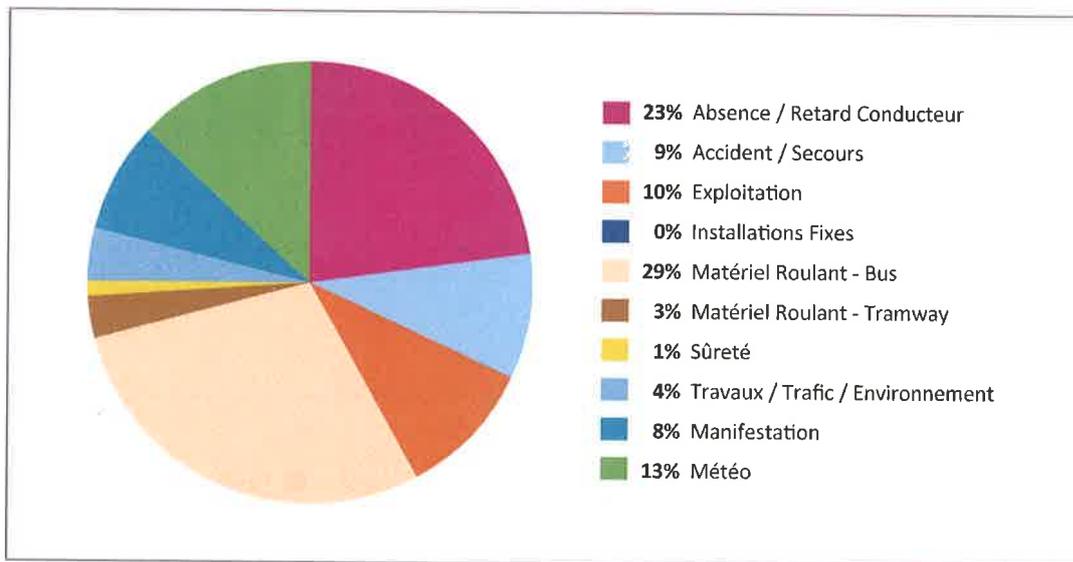


Les Km non réalisés par cause origine

→ Répartition des causes de pertes kilométriques



→ Répartition des causes de pertes kilométriques hors grève



La répartition des causes explicitant le taux de km non réalisés montre bien la répercussion importante des mouvements sociaux. Hormis ce domaine, il apparait deux autres causes principales :

- Les absences et retards conducteur (dont 1/3 est la conséquence de la Covid-19, particulièrement en janvier, juin-juillet et novembre-décembre)
- Le matériel roulant bus, dont le renouvellement du parc à venir doit permettre d'en réduire à l'avenir les impacts

II.1.1.2 / FAITS MARQUANTS DE L'ACTIVITÉ VÉLO

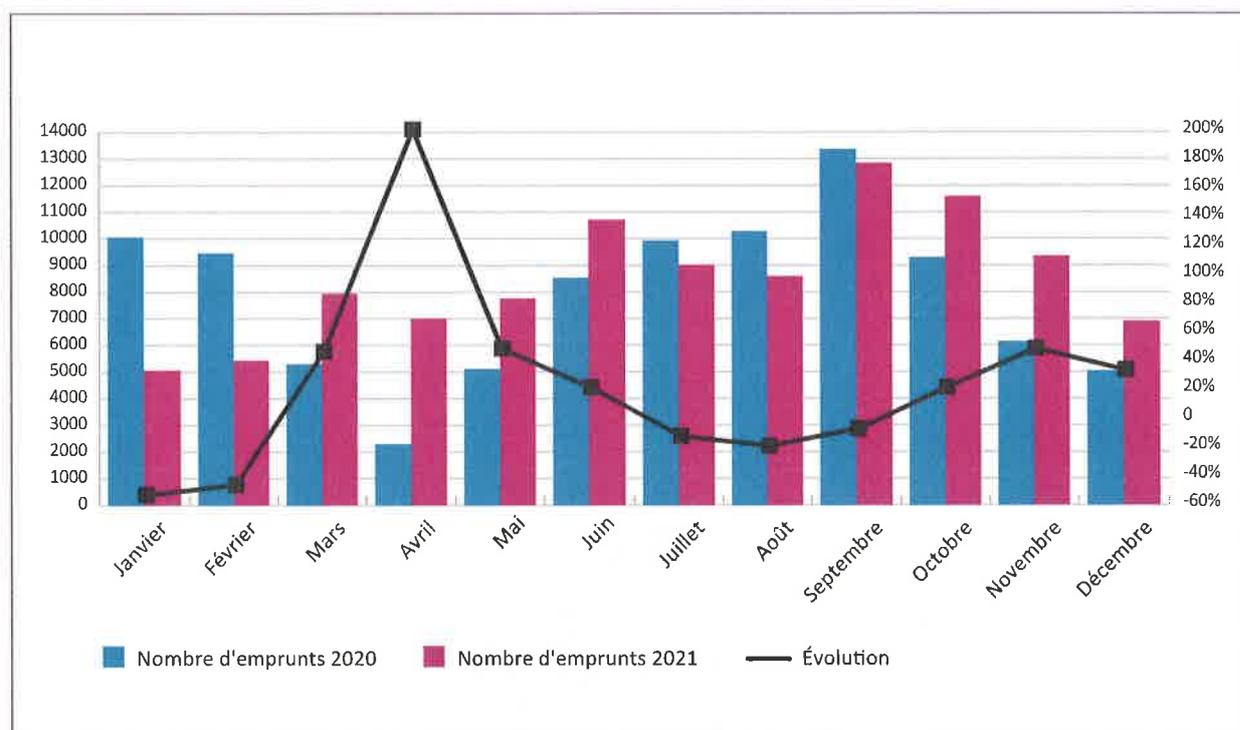
DIVIAVÉLODI :

Le service DiviaVélodi a légèrement évolué en 2021 tout en conservant le même nombre de stations et de bornettes qu'en 2020. La station Bourg - Dauphine a été déplacée à l'intersection du boulevard Voltaire et de la rue de Mirande.

Les restrictions de circulation décidées à l'occasion de la gestion de la crise sanitaire ont eu un impact sur l'utilisation du service. Les mois de janvier et février ont été les plus touchés avec une baisse du nombre d'emprunts de plus de 40 % par rapport à la même période de l'année 2020. Les couvre-feux des mois de mars à mai n'ont pas permis de retrouver une utilisation similaire à l'année 2019, référence pré-Covid, avec des taux allant de 60 % à 70 % de ce qui s'observait deux ans auparavant. L'absence de mesure restrictive des déplacements lors des trois derniers mois de l'année a permis de retrouver un nombre d'emprunts bien supérieur à 2020 et correspondant à environ 85 % de l'utilisation constatée en 2019.

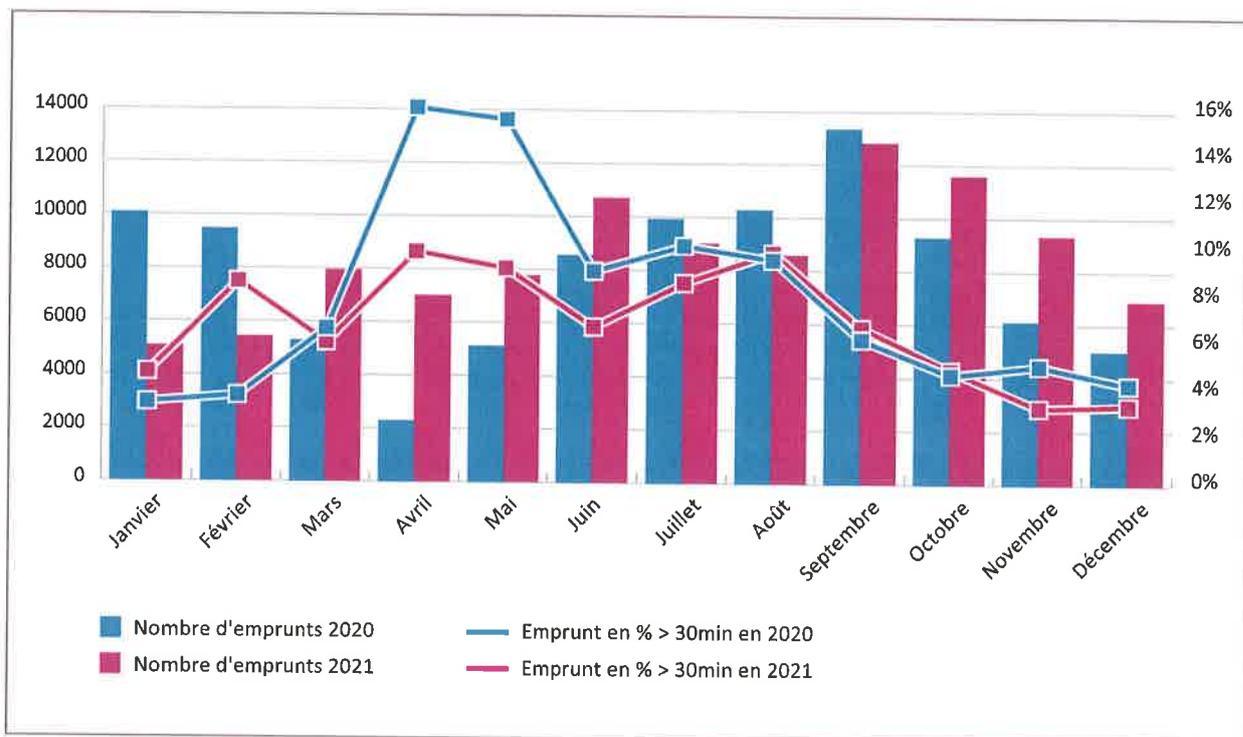
Malgré deux mois de confinement puis quatre sous le régime d'un couvre-feu, le nombre total d'emprunts en 2021 a été de 8 % supérieur à celui de l'année 2020.

→ Évolution du nombre d'emprunts mensuels DiviaVélodi 2020/2021



La typologie d'emprunts a évolué en 2021 avec une nette diminution au printemps du nombre d'emprunts supérieur à 30 minutes par rapport à l'année 2020, puis un taux relativement similaire le reste de l'année.

→ Évolution du nombre d'emprunts mensuels > 30 min. DiviaVélodi entre 2020 et 2021



La part du nombre d'emprunts supérieur à 30 minutes a très largement diminué en avril et mai par rapport à l'année 2020. Les nouveaux usagers induits par la crise sanitaire avaient probablement en partie une méconnaissance du service qui a entraîné une augmentation de la part des emprunts supérieurs à 30 minutes. Les usages à partir du mois d'août sont à nouveau similaires à 2020.

Une désinfection systématique des vélos est réalisée à leur arrivée à l'atelier de maintenance et lors de leur sortie, à l'aide d'un produit virucide.

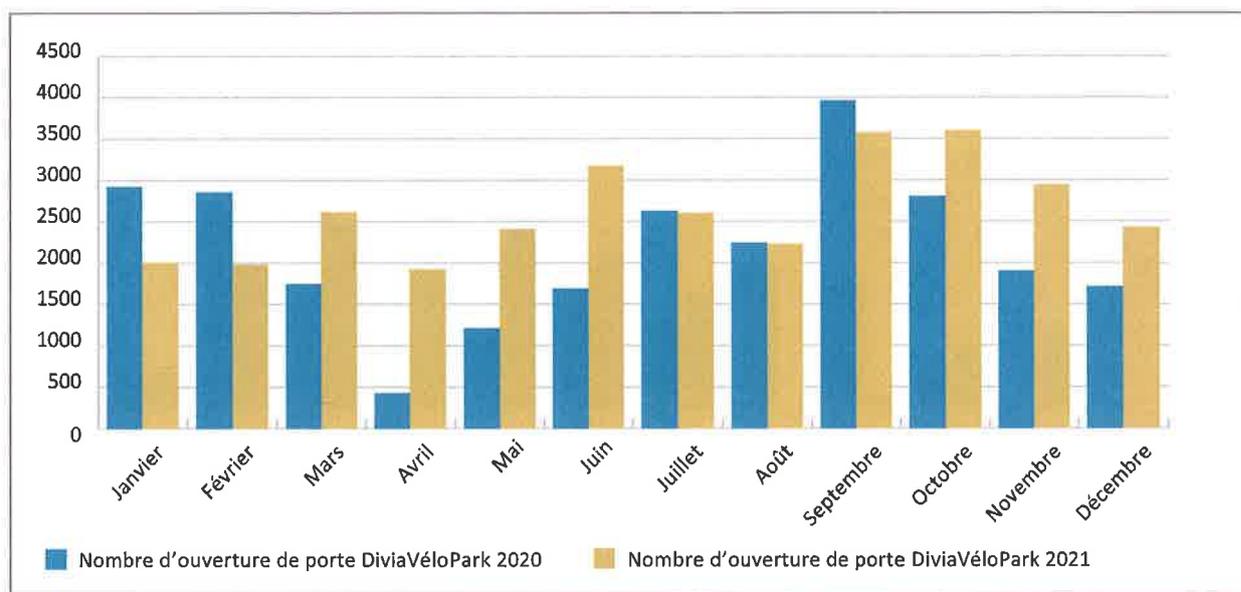
DIVIAVÉLOPARK :



Le nombre d'ouvertures de portes des DiviaVéloPark a subi une baisse d'environ 30 % sur les deux premiers mois de l'année. Le deuxième confinement qui était en place à cette époque en est la principale cause, réduisant largement la mobilité sur le territoire. Sur le reste de l'année, le nombre d'ouvertures est en hausse de manière générale, notamment au printemps, pour atteindre une croissance sur l'année de 21 % au total.

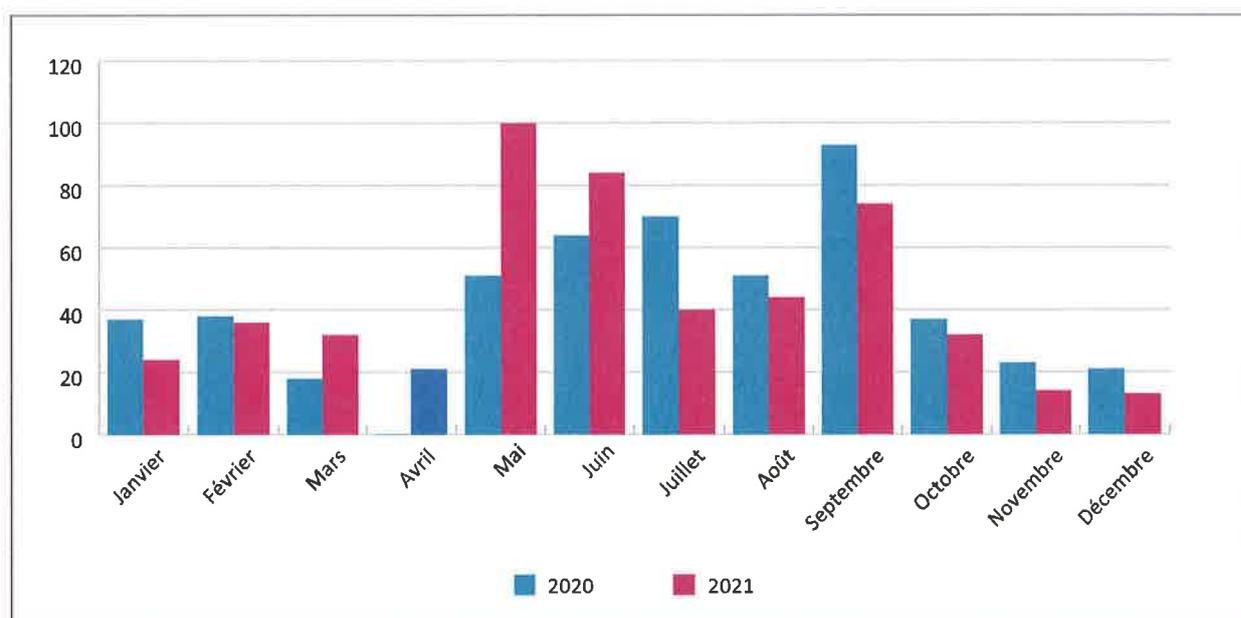
Au mois de décembre, cinq nouveaux abris sécurisés ont été mis en place dans cinq parkings en ouvrage du centre-ville : Clémenceau, Condorcet, Darcy-Liberté, Sainte-Anne et Tivoli. Ces nouveaux aménagements permettent d'accroître le nombre d'emplacements sécurisés pour les vélos disponibles sur le territoire : de 434 à 604 places.

→ Comparaison de l'utilisation mensuelle DiviaVéloPark entre 2020 et 2021

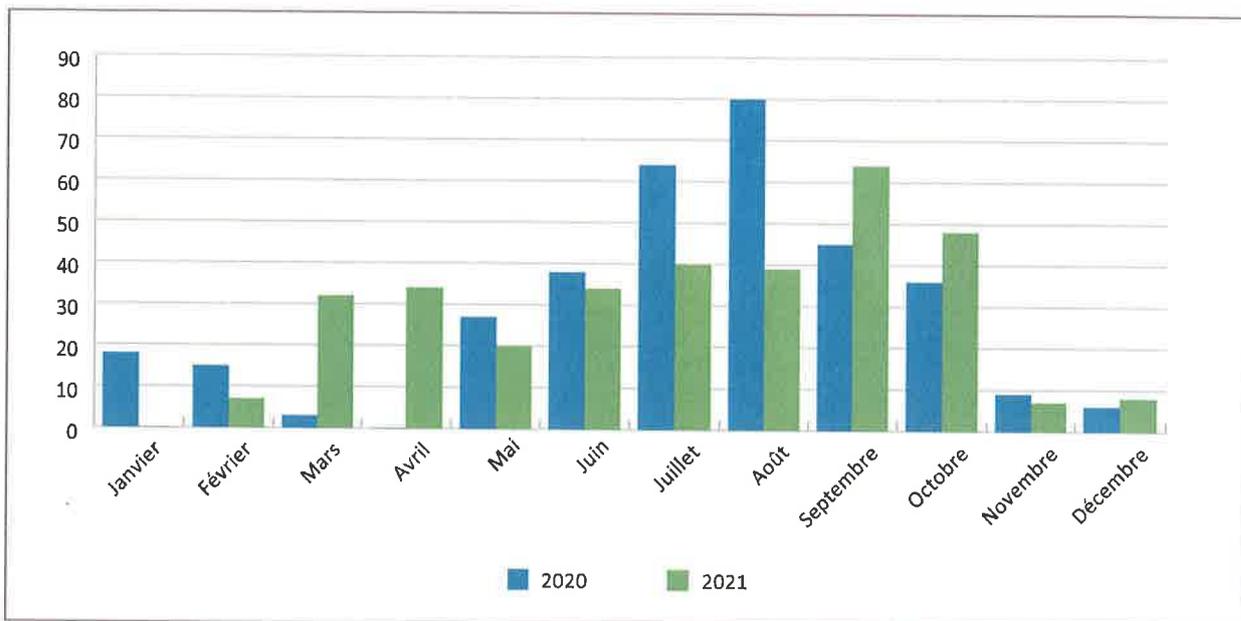


DIVIAVÉLO :

→ Comparaison des locations moyenne et longue durée DiviaVélo entre 2020 et 2021



→ Comparaison des locations courte durée DiviaVélo entre 2019 et 2020



Le service DiviaVélo a connu la même hausse de fréquentation que les autres services au printemps, au terme des périodes de confinement et à l'occasion de la reprise d'une mobilité plus importante. Les opérations commerciales menées au mois de mai ont permis d'accroître la dynamique de locations des vélos. Les mois estivaux ont vu un recul du nombre de locations de courte durée qui peut s'expliquer par une diminution du nombre de touristes et de visiteurs sur le territoire de la Métropole.

Le détail de l'ensemble des faits marquants sur les services vélos sont disponibles dans l'annexe III 7.1 TU Événements marquants de l'année.



II.1.2. / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

L'année 2021 a été encore largement marquée par la crise sanitaire et le retour à un fonctionnement normal du réseau n'a eu lieu qu'à partir du 30 août pour le service d'Hiver. L'offre s'est adaptée aux différents horaires du couvre-feu, au reconfinement partiel d'avril et à la levée progressive des restrictions courant juin, répondant ainsi à la baisse des déplacements.

Les conséquences des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire ont été beaucoup moins pénalisantes que pour l'année 2020, qui avait subi un confinement total de deux mois, même si dès le 21 juillet le Pass sanitaire a progressivement été exigé pour tous les lieux de loisirs.

En dehors de la crise de la Covid-19, le réseau a vécu des incidents moins pénalisants qu'en 2020 : les manifestations « Anti-pass sanitaire » de tous les samedis à partir du 17 juillet, sont très loin d'avoir eu la même répercussion que les manifestations « Gilets Jaunes » ou celles contre la réforme des retraites, qui avaient largement impacté 2019 et le début de l'année 2020.

Dans ce contexte, le réseau de rentrée 2021 a privilégié la stabilité afin de rassurer la clientèle. Seule une ligne a été créée, la F43, pour desservir une nouvelle zone d'activité en développement.

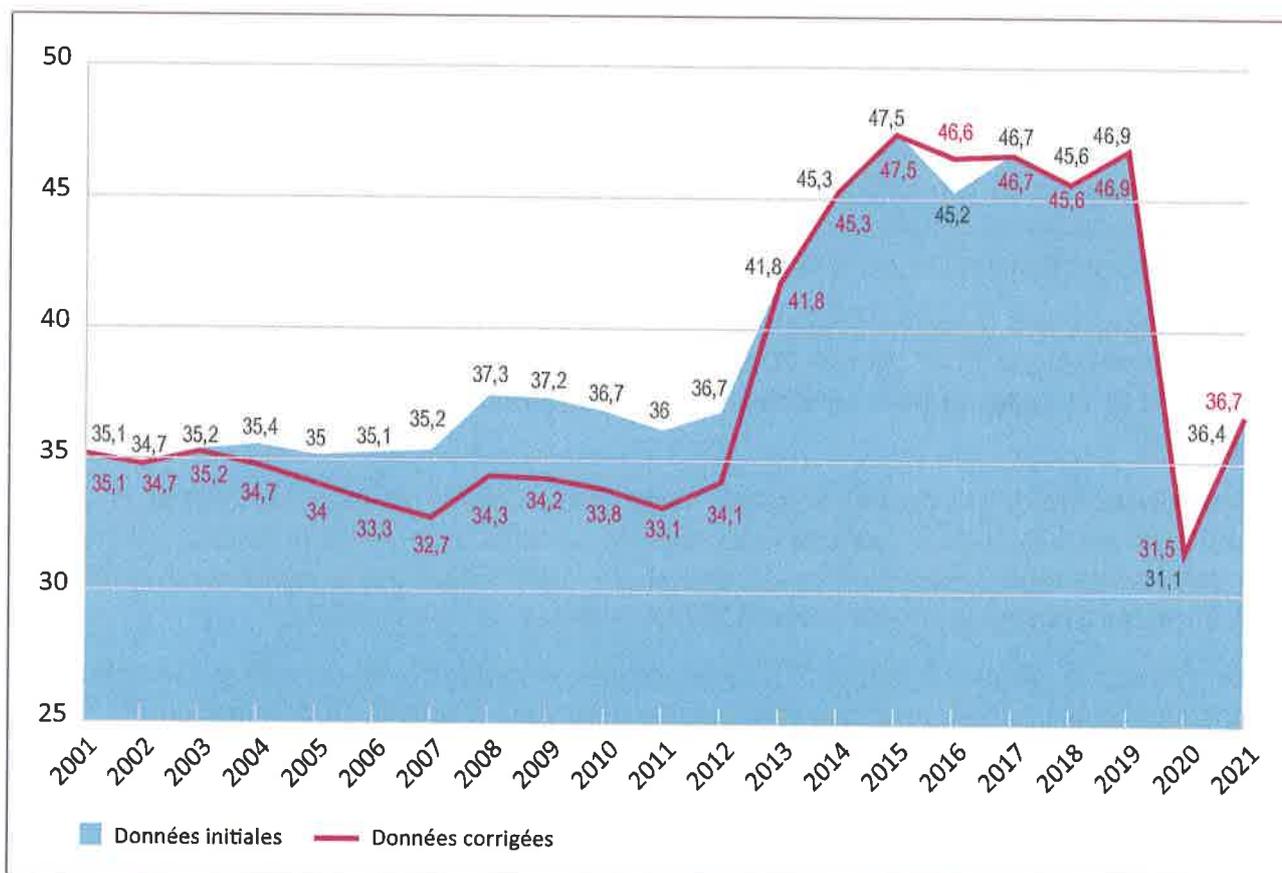
De même, les tarifs n'ont pas évolué pour la troisième année consécutive, avec de surcroît un geste commercial pour les moins de 26 ans, qui ont pu bénéficier de la gratuité des transports les week-ends durant l'été.

Ces dispositions tarifaires, couplées à la poursuite des remboursements des abonnements inutilisés jusqu'en juin, ainsi que la reprise d'événements « Grand Public » (Fête de la Musique, 14 Juillet, Festival VYV, Braderies ...) ont été de nature à relancer la fréquentation avec un retour à environ 92 % de son niveau habituel dès la rentrée.

D'autres facteurs externes ont eu une influence défavorable sur la fréquentation :

- après une année 2020 de baisse importante des immatriculations de véhicules neufs et d'occasion dans le département (-10.8 %), ce nombre d'immatriculations est revenu à un niveau quasiment équivalent à 2019 (+ 9.8 % soit 89 738 immatriculations contre 81 730 en 2020 et pour rappel 91 670 en 2019)
- une hausse importante des incidents relatifs à l'insécurité sur le réseau de + 24.3 %, soit au-delà de la hausse globale de fréquentation de + 17.1 % (865 incidents contre 696 en 2020 et pour rappel 806 en 2019). Dans ce contexte sanitaire anxiogène, qui perdure, avec la poursuite du port du masque obligatoire dans les transports urbains, ce sont les atteintes aux biens (dégradations de matériel roulant et projectiles) qui ont de loin le plus progressé (178 incidents contre 104 en 2020). Viennent ensuite les atteintes à la clientèle (violences, altercations et incivilités), sachant que les incivilités ont pratiquement doublé (59 incidents contre 29 en 2020)
- les effectifs scolaires et universitaires sont en baisse à la rentrée 2021/2022 de -1.6 %, au moment où l'offre était revenue à la normale, et alors qu'ils progressaient de + 1.2 % à la rentrée précédente. La baisse est plus marquée au niveau des étudiants (31 896 contre 32 608 pour 2020/2021 soit -2.2 %) que pour les scolaires (27 803 contre 28 069 pour 2020/2021 soit -0.9 %). Pour mémoire les évolutions respectives étaient de + 2.4 % et -0.2 % à la rentrée 2020/2021

→ Évolution de la fréquentation du réseau Divia Bus&Tram (en millions de voyages *)



* données corrigées des effets des perturbations et **Incluant la fréquentation des services occasionnels** valeurs initiales (en gris et bleu) et valeurs redressées en magenta

II.1.2.1 / L'OFFRE ET LA FRÉQUENTATION

ÉVOLUTION GLOBALE (HORS SERVICE OCCASIONNEL)

→ L'offre (en milliers de kilomètres)

Kilomètres totaux	2020	2021	Évolution 2021/2020
Données brutes	9 446	10 409	10,2%
Correction grèves & météo.	1.17	99	
Données corrigées	9 563	10 508	9,9%

En données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (Divia et autres) ainsi qu'aux incidents et intempéries, l'offre a progressé de + 9.9 %.

Les adaptations d'offre réalisées en 2021 sur le réseau Bus et Tram ont eu pour principaux objectifs d' :

- **améliorer la ponctualité** en fonction des évolutions de temps de parcours sur les lignes L5, L6, et B11 (avec la suppression du doublage de la B11 du matin) dès le **22 février**.
- **adapter l'offre de transport** aux phases de couvre-feu, reconfinement partiel et déconfinement progressif imposées par la crise sanitaire pour s'ajuster au mieux aux besoins de la clientèle, tout en garantissant la distanciation sociale :
 - L'année a démarré avec un service « Anis » tronqué en soirée (22h40) représentant 91 % de l'offre habituelle, qui était en place depuis le 30 novembre (diverses navettes de soirée circulaient en complément : CHU, Valmy, Divio, Pôle Santé Valmy et Centre de Tri).
 - Aucune modification n'est intervenue avec le couvre-feu à 18h00 le 10 janvier ou la fermeture des centres commerciaux le 31 janvier.
 - Devant la faible fréquentation des dimanches, l'offre est passée en D4 (20 min) sur les lignes de tram le **14 mars**.
 - Alors que le couvre-feu était repoussé à 19h00 à partir du 20 mars, l'offre n'a pas évolué à l'exception de la F42 dont la fréquence a été doublée le samedi (40 à 20 min) à partir du **20 mars**.
 - Avec la fermeture des commerces « non essentiels », des crèches, écoles, collèges et lycées à compter du 4 avril, avec une reprise le 26 (sauf collèges et lycées au 3 mai, en demi-jauge pour ces derniers), l'offre s'est adaptée avec un service « Citron » tronqué en soirée (22h40) sans changement sur le week-end à partir du **6 avril** représentant 74 % de l'offre habituelle.
 - À compter du **3 mai** l'offre est revenue au niveau antérieur au 6 avril.
 - À l'occasion du passage du couvre-feu de 19h00 à 21h00, de l'ouverture des commerces « non essentiels », des terrasses des bars et restaurants, des musées, cinémas, théâtres, salles de spectacle (avec jauge) et des établissements sportifs de plein air le 19 mai, le réseau a été adapté dès le **17 mai** avec des renforts de fréquence sur les Lianes de 19h00 à 20h40 et des plateaux de correspondance assurés à 20h40 et 22h40 en semaine et le samedi. La fréquence de la Lianes 7 était également renforcée, les correspondances tram/bus améliorées et les lignes B prolongées jusqu'à 20h45 au lieu de 20h00.
 - Le passage du couvre-feu à 23 h00 le 9 juin a nécessité la mise en place de deux navettes bus de soirée fonctionnant du lundi au dimanche sur l'itinéraire de T1 et T2 (plan B) de 21h50 à 0h40 du **12 au 17 juin** (toutes les autres navettes étaient alors supprimées au 12 juin).
 - Dans la perspective de la levée du couvre-feu le 20 juin, les navettes plan B Nuit ont été remplacées par le tram du **18 juin au 27 juin** (30 à 35 min de fréquence) avec en complément une navette de soirée sur la Lianes 7 (30 min de fréquence).
 - pour la dernière semaine scolaire complète du **28 juin au 2 juillet**, des voyages ont été ajoutés de 22h40 à 0h16 pour une dernière correspondance au centre-ville pour le tram et les Lianes.
 - Le **3 juillet**, les horaires d'été « Citron » ont été appliqués les week-ends et le **5 juillet** pour les jours de semaine (Bus Class' et certains doublages maintenus le 5 et 6). Ce service « Citron » était sensiblement dégradé (T1 en P5 sur les deux mois et le dimanche baissé en fréquence). Après une première étape d'obligation de Pass sanitaire au 21 juillet pour les lieux de loisirs et culture rassemblant plus de 50 personnes, le Pass sanitaire est devenu obligatoire le 9 août dans les trains, cinémas, bars, restaurants et le 30 août pour le personnel de ces établissements.
 - Enfin le service hiver « Cassis » a été mis en place le **30 août** et la ligne Pleine Lune a fonctionné normalement jusqu'aux vacances de Noël malgré la fermeture des boîtes de nuit à compter du 10 décembre. La seule différence notable a concerné le tram pendant les vacances de Noël avec des horaires « Citron » dès la première semaine le **20 décembre** (T1 en P5 et T2 en P4 correspondant à 8 à 10 min de fréquence) et les dimanches et jours fériés à partir du 25 décembre en D4 (20 min de fréquence).

- **proposer de nouveaux horaires** correspondant aux attentes des clients comme c'était le cas le **18 janvier** pour la P30 et P31 avec l'ajout de 1 à 2 courses par sens.
- **faciliter les déplacements des salariés** avec de nouvelles dessertes, comme la ligne F43 reliant « Grésilles Trimolet » à « Ecoparc Dijon Bourgogne » dès le **30 août**.

Les évolutions principales sont décrites dans le détail dans l'annexe III 7.1.

→ La fréquentation (en milliers de voyages)

Voyages totaux	2020	2021	Évolution 2021/2020
Données brutes	31 080	36 366	
Perte données billettiques	0	0	
Données redressées des pertes billettiques	31 080	36 366	17,0%
Correction grèves & météo.	350	283	
Données corrigées	31 430	36 649	16,6%

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

Si en données brutes la hausse des voyages est de + 17 % (hors occasionnels), en données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (Divia et autres) et incidents/intempéries (282 584 voyages perdus contre 349 742 en 2020), la fréquentation est en hausse de + 16.6 %. Avec réintégration de 10 011 912 voyages liés à la crise sanitaire, la fréquentation se serait quasiment maintenue par rapport à 2019.

→ Le ratio V/K (voyages par kilomètre)

	2020	2021	Évolution 2021/2020
Km commerciaux LR (milliers de km)	7 818	8 546	9,3%
V/K commerciaux LR	3,96	4,23	6,9%
V/K total	3,29	3,49	6,2%

*km commerciaux LR (des lignes régulières) y compris City

En 2021, le ratio V/K commercial hors occasionnels sur les 2 lignes de tramways est de 10.42 (contre 9.65 en 2020 et pour rappel 12.25 en 2019).

Celui du réseau de bus est de 2.44 (contre 2,20 en 2020 et pour rappel 2,81 en 2019).

RÉPARTITION DE L'OFFRE (EN MILLIERS DE KILOMÈTRES)

Les tableaux statistiques par ligne sont communiqués en annexe III 2.2.

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

→ Répartition par type de services :

Kilomètres totaux	2020	2021	Évolution 2021/2020
Lignes régulières en propre (1)	7 587	8 165	
Lignes régulières sous-traitées (2)	1 013	1 200	
Sous-total LR :	8 600	9 365	8,9%
Proxi	186	224	
Bus class	166	206	
Divers Haut le pied	98	125	
Sous-total :	9 050	9 920	9,6%
Services TPMP	396	489	23,5%
Total :	9 446	10 409	10,2%
(1) Dont Tram	1 793	1 832	
(2) Dont City	107	137	

La part de la sous-traitance des lignes régulières est de 12.8 % contre 11.8 % en 2020 (et pour rappel 11.9 % en 2019). Par rapport à l'évolution de + 10.2 % des kilomètres totaux, les variations sont à plus de 20 à 30 % pour l'ensemble des catégories de lignes sous-traitées non régulières dans la mesure où, avec le confinement total en 2020, ces lignes avaient fait l'objet d'interruptions de service plus conséquentes (Proxi et Bus Class') ou de baisse drastique de fréquentation (Diviacès). L'évolution sur les lignes régulières sous-traitées est quasiment du même niveau (du fait également d'interruptions de service en 2020), sachant que cette rubrique incorpore en année pleine les changements de la ligne F40 à la rentrée de septembre 2020. Quant aux services Proxi, ils prennent en compte, en année pleine, un plus grand nombre de courses régulières sur les lignes P30 et P31, depuis septembre 2020 et incorporent aussi la ligne F43 depuis la rentrée 2021, ligne fonctionnant comme un service Proxi avec une alternance de courses régulières et à la demande.

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

Kilomètres en propre	2020	2021
Tramway	23,3%	22,1%
Autobus articulés	44,4%	45,4%
Autobus standards	32,2%	32,3%
Autres véhicules	0,0%	0,3%
Total général :	100,0%	100,0%

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

Kilomètres en propre	2020	2021
Tramway (électricité)	23,3%	22,1%
Autobus articulés Hybrides	38,9%	38,8%
Autobus standards Hybrides	26,3%	27,3%
Total Hybrides	65,3%	66,1%
Autobus articulés GO	5,5%	6,6%
Autobus standards GO	5,9%	5,0%
Autres véhicules GO	0,0%	0,3%
Total Gas-oil	11,4%	11,8%
Total général :	100,0%	100,0%

II.1.2.2 / LES VENTES DE TITRES DE TRANSPORT ET LES RECETTES

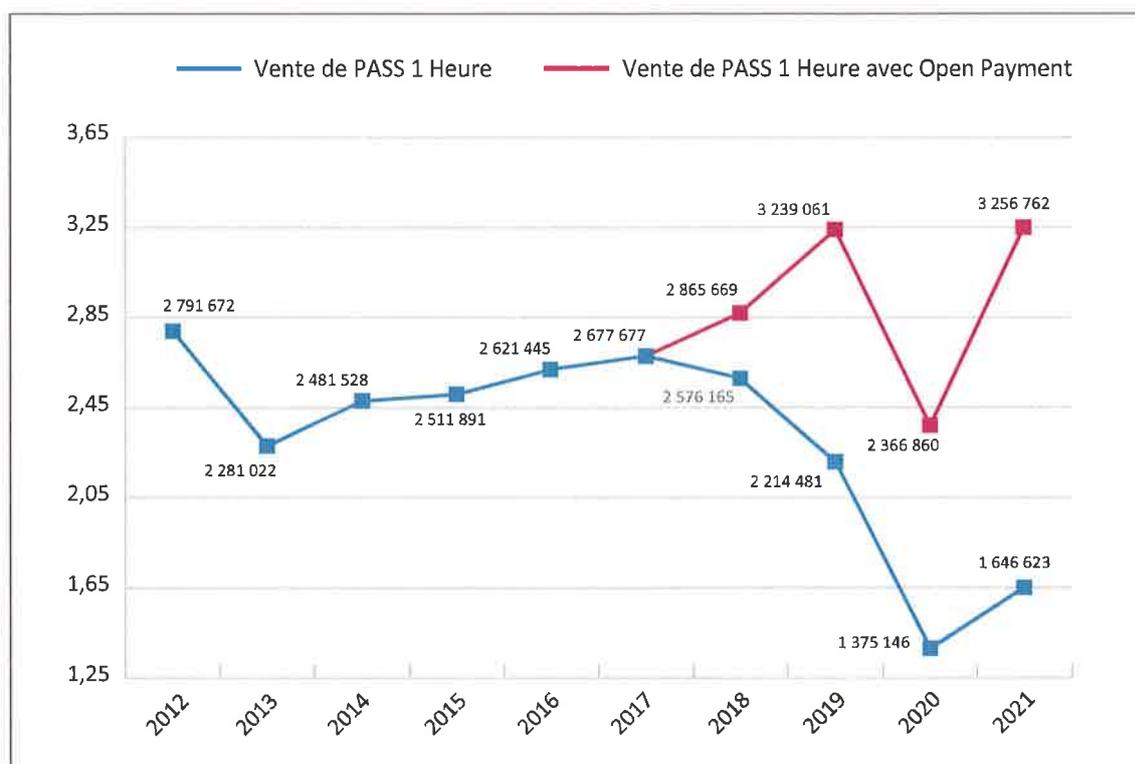
VOLUMES DE TITRES DE TRANSPORT VENDUS

Principaux titres grand public	Quantité 2017	Quantité 2018	Quantité 2019	Quantité 2020	Quantité 2021
--------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

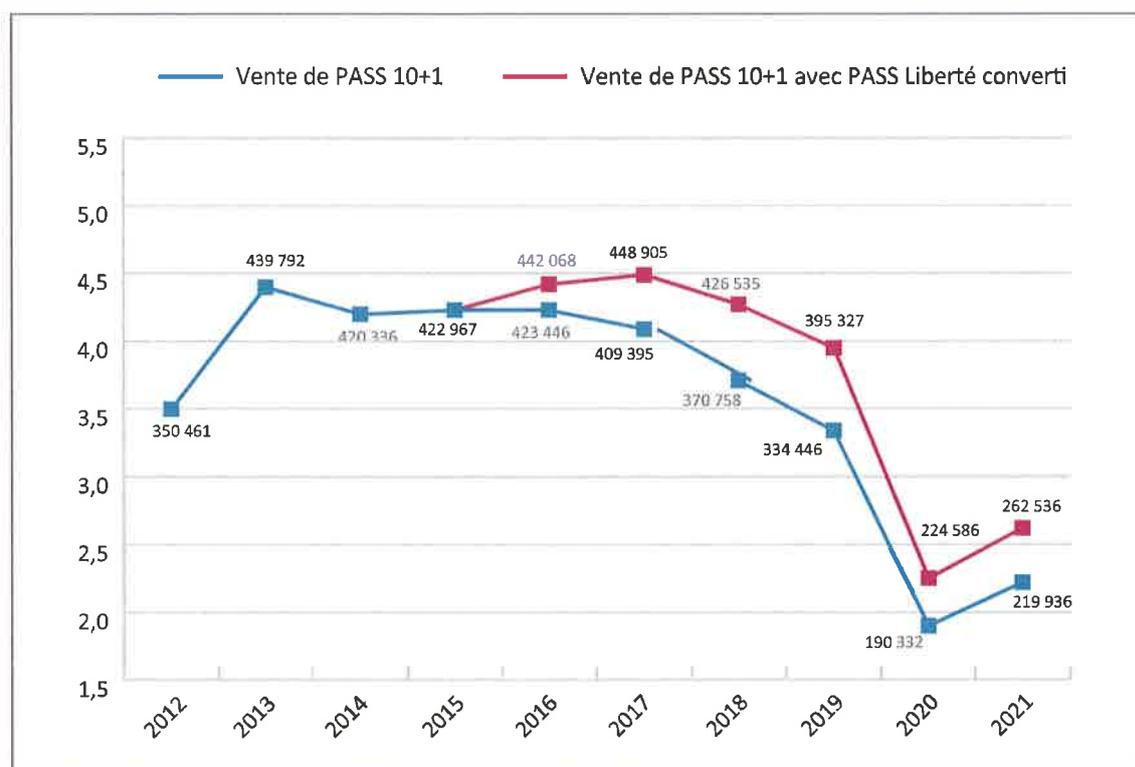
PASS 1H (vente au sol)	1 916 770	1 838 905	1 618 443	1 107 651	1 261 710
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	760 907	737 260	596 038	267 495	384 913
PASS 1H Open payment (vente à bord)		289 504	1 024 580	991 714	1 610 139
PASS 24H	61 717	54 668	40 474	27 519	29 522
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	409 395	370 758	334 446	190 332	219 936

PASS 5/17 Gratuit	7 669	1 132	Supprimé	Supprimé	Supprimé
PASS 5/17 Annuel	6 098	6 164	6 221	6 125	5 747
PASS 5/17 Mensuel	4 117	4 139	4 131	3 117	3 603
PASS 18/25 9 mois	2 116	2 086	1 889	1 384	1 187
PASS 18/25 12 mois	830	898	1 000	907	864
PASS 18/25 Mensuel	5 337	5 759	5 703	3 564	3 789
PASS 26 et + Annuel	476	509	526	488	399
PASS 26 et + Mensuel	9 790	9 960	10 087	7 362	7 472

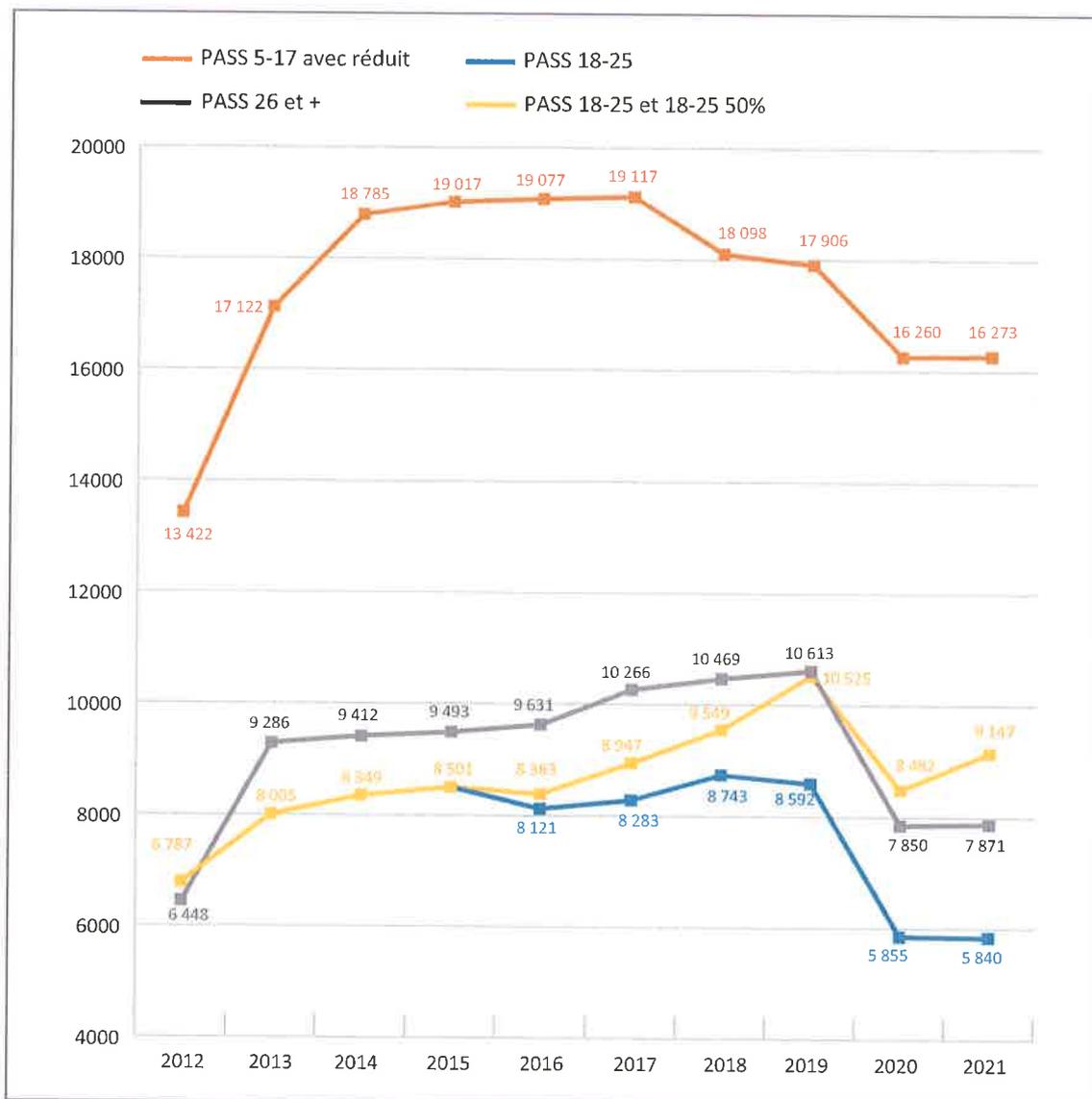
→ Vente de PASS 1 Heure



→ Vente de PASS 10+1



→ Ventes de PASS Abonnements (en équivalent annuel)



Les recettes progressent globalement de + 16,8 % (pour rappel la hausse des voyages est de + 17,1 % avec les services occasionnels et + 17 % hors).

Avec la poursuite de la crise sanitaire et l'incertitude sur les restrictions à venir, le recours massif à l'Open Payment et le maintien d'un fonctionnement normal en 2021 de la vente à bord ont permis de dépasser le niveau de vente de Pass unitaires de 2019 (titre à plus haut R/V).

Les recettes n'ont pas pu bénéficier d'une augmentation tarifaire mais ont continué à enregistrer l'extension du PASS 18-25 50 % aux boursiers des catégories 0 bis à 5, datant de septembre 2019. Ainsi, de 4 339 bénéficiaires en octobre 2019, on est passés à 4 801 en octobre 2020 et 5 602 en octobre 2021 alors même que le niveau de fréquentation n'était toujours pas revenu à la normale à la rentrée 2021.

Si les recettes Titres suivent exactement l'évolution globale (+ 16,8 %), les supports ne s'en éloignent pas trop (+ 20,7 %), mais les services Vélo sont en retrait (-0,8 % pour DiviaVélo et + 7,9 % pour DiviaVélodi), avec un report moins important sur ce mode et pour une année moins contrainte par les restrictions sanitaires que 2020.

Les évolutions sont très contrastées suivant les catégories de titres :

PASS Voyages

- > il y a eu clairement un report sur les Pass unitaires en 2021 par rapport à 2020 et de fait, les principaux PASS Voyages et assimilés plein tarif (1h et 1h Dépannage, 10+1 tarif normal, Liberté et Open Paiement) génèrent maintenant 45.7 % des recettes, proportionnellement plus qu'en 2019 (pour rappel, 41.8 % en 2020 et 44 % en 2019). Ces titres à R/V élevée ont progressé davantage (+ 26.7 % en quantités) avec la reprise des activités de loisirs permise par le Pass Sanitaire et le report des abonnés soumis à du présentiel à temps partiel. Les évolutions sont très contrastées dans les ventes de Pass unitaires : si les PASS 1h vendus aux DAT progressent presque conformément à la fréquentation, l'Open Payment bat des records (+ 62.4 % et + 57.2 % par rapport à 2019) et les PASS 1h Dépannage sont en hausse de + 43.9 % (vente à bord maintenue en 2021).
- > la reprise de l'activité commerciale et de loisirs et la vaccination massive notamment des personnes âgées ont bénéficié aux ventes de PASS 10+1 et Liberté mais là encore, de façon inégale. La progression est quasiment comparable à celle de la fréquentation pour le PASS 10+1 tandis que le PASS Liberté tire mieux son épingle du jeu (+ 24.2 %). Le PASS 10+1, deuxième titre le plus générateur de recettes, maintient sa part relative (16.9 % contre 17 % en 2020) tout en étant loin du score de 2019 (20.1 %).

PASS Abonnements

- > Les principaux abonnements de courte, moyenne et longue durée (24 h, 7 jours, mensuels et annuels 5/17, 18/25 y compris 50 %, 26 et + et Demandeurs d'Emploi) représentent 47 % des recettes contre 53.6 % en 2020, soit une part équivalente à 2019 (47.1 %). La hausse des ventes sur cette catégorie est limitée à + 3.9 % (en quantités) sachant que beaucoup de clients réguliers, surpris par les confinements et restrictions successifs en 2020 et 2021 ont demandé par la suite à bénéficier des formules de remboursements / réductions sur un prochain achat.
- > Par conséquent, l'évolution observée des recettes des principaux abonnements de + 2.4 % est en réalité avec la réintégration des remboursements et réductions de -2.6 %. Cette baisse des recettes s'explique par la diminution de la part relative du PASS 26 et + et par le glissement vers la formule 50 % du PASS 18 /25, sachant que le volume des abonnés Illico s'est quasiment maintenu (6 047 à fin décembre 2021 contre 6 541 à fin décembre 2020, pour rappel 7 170 à fin décembre 2019).
- > Pour les PASS de longue durée, les évolutions en équivalent annuel sont les suivantes (mais n'intègrent pas les remboursements) :
 - + 13 PASS 5/17 (en équivalent annuel) ont été établis cette année entre les formules en plein tarif et tarif réduit. Si les PASS 5/17 Tarif Réduit sont plutôt en baisse (-95 cartes) car ce titre, très avantageux, avait été relativement épargné malgré les multiples perturbations de 2020, c'est le phénomène inverse pour le plein tarif (+ 108 cartes). Les formules réduites représentent 42.5 % des titres, soit une proportion qui stagne (43.2 % en 2020 et 42.2 % en 2019).
 - + 665 PASS 18/25 ont été établis cette année entre les formules plein tarif et 50 %, avec des cours davantage en présentiel à l'Université en 2021. Là encore, si les PASS 18/25 50 % progressent de + 680 cartes, le plein tarif perd -15 cartes sachant que le tarif boursier représente en 2021, 36.2 % des ventes de ce PASS, part qui ne cesse de progresser (31 % en 2020 et 18.4 % en 2019).
 - + 21 PASS 26 et + ont été enregistrés en 2021 sachant que c'est la catégorie qui a été la plus demandeuse de remboursements et réductions en 2020 et que la levée de l'obligation de télétravail et le retour à une activité quasi-normale avec le Pass sanitaire aurait dû conduire à une évolution bien supérieure.
 - Par rapport à 2019, en équivalent annuel, ce sont -5 753 principaux PASS de longue durée qui ont été perdus : -1 633 pour le PASS 5/17, -1 378 pour le PASS 18/25 et - 2 742 pour le PASS 26 et + ; les formules réduites pour les moins de 26 ans s'en tirent le mieux pendant cette crise et représentent environ 40 % de leur catégorie.

TARIFS TTC DES PRINCIPAUX TITRES DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	Tarif TTC au 1er septembre 2017	Tarif TTC au 1er juillet 2018	Tarif TTC au 1er juillet 2019	Tarif TTC au 1er juillet 2020	Tarif TTC au 1er juillet 2021
--------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

PASS 1H (vente au sol)	1,30	1,40	1,40	1,40	1,40
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	1,60	1,70	1,70	1,70	1,70
PASS 1H Open payment (vente à bord)		1,40	1,40	1,40	1,40
PASS 24H	3,90	4,20	4,20	4,20	4,20
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	13,00	14,00	14,00	14,00	14,00

PASS 5/17 Gratuit		Supprimé au 01-09	Supprimé	Supprimé	Supprimé
PASS 5/17 Annuel	136,50	136,50	136,50	136,50	136,50
PASS 5/17 Mensuel	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00
PASS 18/25 9 mois	240,00	240,00	240,00	240,00	240,00
PASS 18/25 12 mois	315,00	315,00	315,00	315,00	315,00
PASS 18/25 Mensuel	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
PASS 26 et + Annuel	420,00	441,00	441,00	441,00	441,00
PASS 26 et + Mensuel	40,00	42,00	42,00	42,00	42,00

Aucune augmentation tarifaire n'a été réalisée en 2021, pour la troisième année consécutive.

Les titres DUO (mensuel, 7 jours et 24 h) ont cessé d'être vendus à partir du 1er juillet suite au retrait des valideurs à bord des cars Mobigo (changement de système billettique).

Un PASS « Eté -26 ans week-end gratuit » a été lancé sur le service d'Eté, du 5 juillet au 29 août, et 3 409 jeunes en ont ainsi bénéficié (manque à gagner de 15 478 € HT).

À la rentrée, une offre de tarification combinée a été lancée, le Bouquet Libertés, regroupant le PASS Liberté et le Pass Liberté Park, et offrant un aller-retour gratuit en bus et tram dans la journée pour tout stationnement dans les parkings Monge, Malraux et Clémenceau. Pour toute souscription, la carte support était offerte et les services vélo étaient proposés en complément aux tarifs des abonnés sur les formules annuelles (25 € avec la demi-heure supplémentaire à 1 € pour DiviaVélodi et 40 € pour DiviaVélo avec l'accès gratuit à DiviaVélopark).

203 clients étaient titulaires du Bouquet Libertés à fin décembre 2021 dont 6 en ayant fait explicitement la demande. En décembre, 6 clients ont bien été utilisateurs des deux modes pour 10 trajets offerts.

Les remboursements se sont poursuivis de janvier à juin pour les clients abonnés en longue durée n'ayant pas validé durant le mois, de janvier à mars et de mai à juin pour les formules annuelles ou 9 mois et pour avril lors du reconfinement pour l'ensemble des abonnés (y compris les abonnements mensuels et les Illico). En juillet et août, des remboursements étaient encore effectués pour les mois d'avril, mai et juin et la totalité des remboursements annuels (liés à la crise sanitaire ou pas) s'est élevée à 79 983 € HT en 2021 contre 470 205 € en 2020.

NB : Le nombre de clients de titres combinés TER-Divia n'a augmenté que de + 10 % en 2021, passant de 658 à 724 en moyenne par mois, se répartissant en 592 abonnements "+ 26 ans" (mensuels et annuels), 105 "-26 ans" et 27 " 7 jours" (pour rappel 1 110 clients en 2019).

En ce qui concerne les contremarques, lancées en 2014 et 2015 pour les communes de Neuilly-Crimolois et Ouges, leur volume est marginal depuis le début de la crise sanitaire, avec une moyenne mensuelle respective en 2021 de 6 et 7 clients (5 et 9 en 2020 et pour rappel 8 et 18 en 2019). Les contremarques établies sur Neuilly-Crimolois sont en baisse depuis l'abandon de la desserte ferroviaire, remplacée par des navettes bus début 2018.

RECETTES HT PAR TITRE DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	RECETTE HT 2017	RECETTE HT 2018	RECETTE HT 2019	RECETTE HT 2020	RECETTE HT 2021
PASS 1H (vente au sol)	2 260 623	2 249 868	2 055 422	1 406 717	1 605 813
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	1 106 773	1 105 650	921 149	413 401	594 866
PASS 1H Open payment (vente à bord)		362 435	1 304 011	1 262 181	2 049 268
PASS 24H	214 286	199 138	154 537	105 071	112 720
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	4 838 305	4 542 085	4 256 586	2 422 411	2 799 190
PASS 5/17 Gratuit		Supprimé au 01-09	Supprimé	Supprimé	Supprimé
PASS 5/17 Annuel	756 081	764 341	771 909	760 000	713 151
PASS 5/17 Mensuel	583 842	586 965	585 914	442 050	510 963
PASS 18/25 9 mois	613 146	606 820	549 657	402 543	345 161
PASS 18/25 12 mois	237 643	257 284	286 271	259 737	247 490
PASS 18/25 Mensuel	1 746 561	1 884 662	1 866 394	1 166 495	1 239 986
PASS 26 et + Annuel	181 160	199 111	210 700	195 784	159 779
PASS 26 et + Mensuel	4 271 765	4 451 740	4 621 891	3 372 992	3 423 535
Autres titres	2 339 750	2 884 297	3 327 148	1 831 282	2 584 977
Sous-Total	19 149 935	20 094 396	20 911 587	14 040 664	16 386 898
Supports	334 259	297 274	268 719	172 887	208 746
Totalité des recettes	19 484 194	20 391 670	21 180 306	14 213 551	16 595 644

La hausse des recettes par rapport à 2020 de + 2 382.1 K € se décompose en :

- + 2 340.2 K € pour les titres Bus et Tram dont -80 K € pour les remboursements (soit un différentiel de + 390.2 K € par rapport aux remboursements 2020) et -42 K € de régularisation sur les recettes de l'Open Payment en janvier 2021 et enfin -15.5 K € de PASS Été -26 ans week-end gratuit
- + 35.9 K € pour les supports
- - 0.2 K € pour DiviaVélo
- + 6.2 K € pour DiviaVélodi

Sans augmentation tarifaire en 2019, 2020 et 2021, les évolutions des quantités vendues et des recettes sont quasiment identiques sur les principaux PASS Voyages et assimilés plein tarif.

Ce n'est pas le cas pour les principaux abonnements pour lesquels les ventes progressent de + 3.9 % mais pour une baisse des recettes, comblées des remboursements, de -2.6 % par l'effet, comme vu précédemment, de l'augmentation de la part relative des PASS Abonnements les plus économiques au dépens du plein tarif, et du PASS 26 et +. Une partie des salariés en télétravail a certainement opté pour des PASS à Voyages en attendant un changement dans leur organisation de travail.

PART DE CHACUN DES TITRES DE TRANSPORT EN % DES RECETTES DE TRAFIC

Principaux titres grand public	2017	2018	2019	2020	2021
PASS 1H (vente au sol)	11,6%	11,0%	9,7%	9,9%	9,7%
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	5,7%	5,4%	4,3%	2,9%	3,6%
PASS 1H Open payment (vente à bord)		1,8%	6,2%	8,9%	12,3%
PASS 24H	1,1%	1,0%	0,7%	0,7%	0,7%
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	24,8%	22,3%	20,1%	17,0%	16,9%
PASS 5/17 Gratuits		Supprimé au 01-09	Supprimé	Supprimé	Supprimé
PASS 5/17 Annuel	3,9%	3,7%	3,6%	5,3%	4,3%
PASS 5/17 Mensuel	3,0%	2,9%	2,8%	3,1%	3,1%
PASS 18/25 9 mois	3,1%	3,0%	2,6%	2,8%	2,1%
PASS 18/25 12 mois	1,2%	1,3%	1,4%	1,8%	1,5%
PASS 18/25 Mensuels	9,0%	9,2%	8,8%	8,2%	7,5%
PASS 26 et + annuels	0,9%	1,0%	1,0%	1,4%	1,0%
PASS 26 et + mensuels	21,9%	21,8%	21,8%	23,7%	20,6%
Autres titres	12,0%	14,1%	15,7%	12,9%	15,6%
Sous-Total	98,3%	98,5%	98,7%	98,8%	98,7%
Supports	1,7%	1,5%	1,3%	1,2%	1,3%
Totalité des recettes	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

PART DES DIFFÉRENTS CANAUX DE DISTRIBUTION

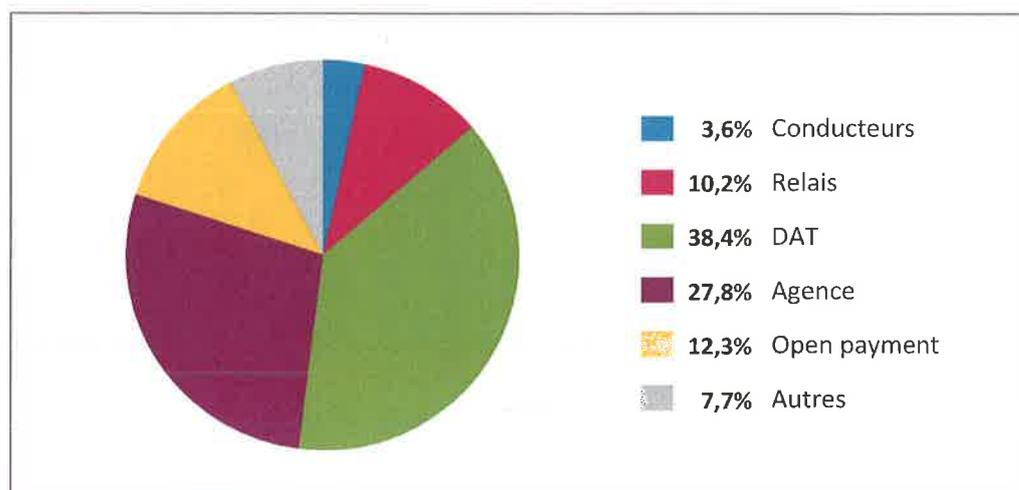
Principaux titres grand public	2017	2018	2019	2020	2021
Conducteurs	5,7%	5,4%	4,3%	2,9%	3,6%
Relais commerçants	13,9%	12,9%	12,1%	11,1%	10,2%
DAT	47,9%	45,7%	42,0%	38,8%	38,3%
Agence commerciale	27,1%	27,8%	27,0%	30,3%	27,8%
Open Payment		1,8%	6,2%	8,9%	12,3%
Autres (facturation et divers)	5,4%	6,5%	8,4%	8,0%	7,7%
Total général :	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Conformément à ce qui a été observé sur les évolutions par titre, avec des restrictions en 2020 qui avaient énormément touché le Pass Voyage 1h Dépannage, 2021 enregistre une progression de + 43.9 % du Pass 1h Dépannage et de + 62.4 % du Pass Open Paiement, qui poursuit sa progression (+ 57.2 % par rapport à 2019), ce qui explique l'augmentation des parts relatives de ces deux circuits.

Cette hausse se fait au détriment surtout de l'agence commerciale, mais également des relais, dont la part relative devient inférieure en 2021 à celle de l'Open Payment.

NB : Le service DiviaVélodi (0.5 %) et la E-boutique (6.6 %) sont répertoriés dans la rubrique « Autres ».

→ Contribution des différents canaux de distribution en 2021
Part des recettes



II.1.2.3 / DES ACTIONS COMMERCIALES POUR DÉVELOPPER LES RECETTES

Keolis Dijon Mobilités a réalisé des actions d'emailing et de courriers pour accompagner les clients au cours de la crise sanitaire. Ces courriels et courriers portaient notamment sur les remboursements (environ 4 000 clients abonnés remboursés et 80k€ de remboursements).

La crise du COVID-19 n'a pas rendu possible la réalisation d'actions commerciales de terrain dans les bus et tram au début de l'année 2021. Néanmoins, **261 journées d'actions commerciales de terrain** ont pu être réalisées au cours de l'année 2021 (dont 227 entre juin et décembre) :

- 106 jours pour la promotion des formules Liberté et Illico
- 40 jours pour les présences à l'université (Divia Bus Tour) et dans les grandes écoles
- 32 jours de présences dans les entreprises à l'occasion de DSMV (Dijon Sans Ma Voiture) « Entreprises » (dont 18 pour le CHU)
- 24 jours de promotion du service Liberté Park dans les parkings
- 15 jours de stands à l'agence commerciale début septembre
- 12 jours de présence dans les communes
- 12 jours de promotion du Bouquet Libertés dans les parkings
- 8 jours de présence place Barbe pour le lancement du nouveau secteur Montchapet Est
- 12 jours pour des actions diverses (présence à la foire gastronomique, opération « vélo smoothie », etc..)

Les actions de terrain permettent, en allant à la rencontre du public, de faire découvrir les services de DiviaMobilités de façon concrète. Elles permettent d'obtenir de bons résultats.

Au cours des 261 jours de présence terrain réalisées, il est estimé à environ 21 500 le nombre de personnes rencontrées. Ces journées ont permis d'encarter environ 2 439 clients.



Par ailleurs, les actions commerciales réalisées à l'aide du CRM (emailings et courriers) se sont décomposées de la façon suivante :

- 16 100 mails pour la montée en gamme Pass à voyages vers Liberté
- 4 600 mails pour la montée en gamme des Pass mensuels vers Illico
- 1 000 mails destinés aux abandonnistes
- 2 800 mails à d'autres cibles (montée en gamme nouveaux encartés, réactivation de Liberté.....)

Globalement, 1 153 500 mails ont été envoyés au cours de 115 campagnes menées avec le CRM au cours de l'année 2021.

LES ACTIONS À DESTINATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

2 952 courriers ont été adressés aux nouveaux habitants arrivant dans la métropole dijonnaise (fichiers La Poste). Ces nouveaux habitants ont disposé des offres commerciales suivantes pour découvrir les services de mobilités :

- Carte DiviaMobilités offerte
- 4 PASS 1H Bus&Tram gratuits
- 1 semaine de DiviaVélo offerte
- 2 heures de parking offertes

Cette opération a permis d'encarter 293 nouveaux clients représentant un chiffre d'affaires de l'ordre de 10 000 €.

LES ACTIONS À DESTINATION DES CLIENTS DES GARAGES

Des packs sont proposés à des garagistes (Renault-2 concessions, Peugeot-2 concessions, Citroën-2 concessions, By-MyCar-1 concession) à destination de leurs clients afin de proposer aux automobilistes dont la voiture est immobilisée une solution de déplacement. Cette opération permet de faire essayer le bus ou le tram à des personnes qui ne l'utilisent pas ou peu.

Plus de 2 000 kits composés d'un pass ont été distribués aux clients accompagnés de la fiche horaires de l'arrêt le plus proche du garage, d'un plan du réseau et d'une offre commerciale pour l'automobiliste (carte DiviaMobilités offerte).

LES ACTIONS À DESTINATION DES SENIORS

Enfin, entre janvier et juin 2021, **Keolis Dijon Mobilités a réalisé pour la première fois une action d'information personnalisée à destination de seniors de plus de 70 ans encartés et identifiés comme étant peu mobiles.** L'entreprise a formé 4 volontaires en service civique.

Ces derniers, qui étaient présents 2 jours par semaine, ont téléphoné à environ 2 000 personnes de plus de 70 ans et environ 10% ont reçu des informations personnalisées par courrier. Keolis Dijon Mobilités avait prévu de réaliser pour une partie des personnes des accompagnements personnalisés dans les lignes de bus et de tramway mais la persistance du Covid-19 ne l'a pas permis.

II.1.2.4 / LUTTE CONTRE LA FRAUDE

BILAN GLOBAL DES CONTRÔLES DE TITRES EN 2021

Keolis Dijon Mobilités a mis en œuvre plusieurs actions dans le domaine de la lutte contre la fraude qui ont permis le bilan suivant :

• Les réussites :

- Le taux cumulé de voyageurs contrôlés a continué d'augmenter (2% vs 1,8% en 2020) malgré les différentes phases de la pandémie Covid-19 et ses impacts sur l'absentéisme au sein de l'équipe
- La fraude mesurée, suite à une forte augmentation lors du premier dé-confinement, est revenue à des niveaux plus habituels dès août grâce à de nombreuses actions de contrôles
- Le taux de recouvrement atteint un très bon score de 54,8 % (vs 53,5% en 2020) sans compter en complément le recouvrement obtenu par le Trésor Public, sur les PV non soldés par les services de l'entreprise. Ce recouvrement complémentaire a connu une progression de 11,5% en 2020 à 16,3% pour un montant de 173 k€ en 2021 au bénéfice du Trésor Public
- Une ritualisation des opérations de contrôles en collaboration avec les diverses FSI (166 opérations depuis janvier 2021, soit une moyenne de 3 opérations par semaine) avec reconduction à l'automne du dispositif ROC (réservistes opérationnels de contact) de la Gendarmerie intervenant à bord des transports en secteur Gendarmerie



Opérations Conjointes avec les FSI

Année 2021:

- **166 opérations communes avec 2 Opérations Multi-Sites**
- Police Nationale = 61
- Gendarmerie Nationale = 18
- Police Municipale Dijon = 70
- R.O.C-SM (Réservistes Opérationnels de Contact de la Gendarmerie Nationale = 12
- Police Municipale TALANT = 3
- Douanes (tous les 3 mois) = 2

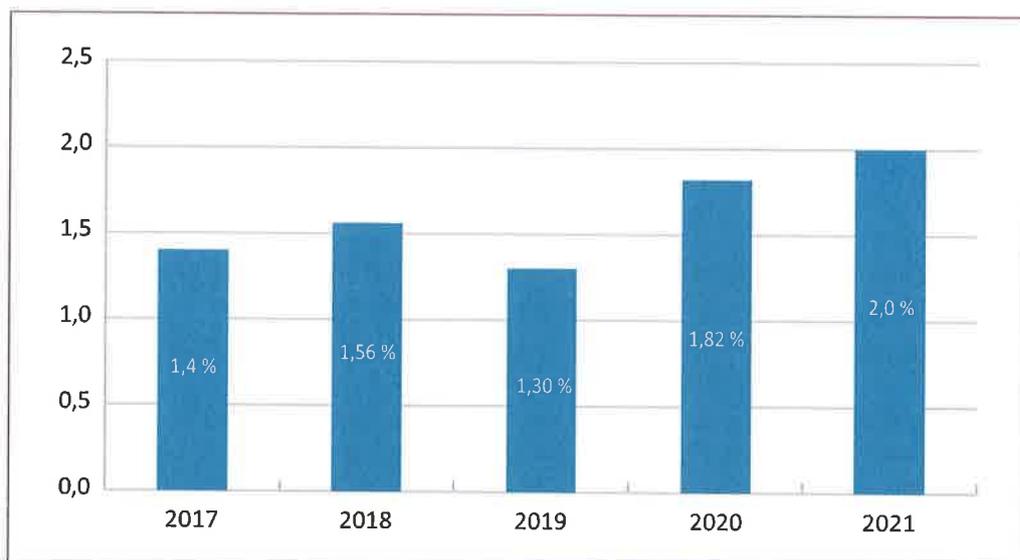
The infographic includes a vertical list of logos on the left and a photograph on the right showing a Keolis employee in an orange high-visibility vest with 'DIVIA' written on it, standing near a transit stop with other staff and passengers.

- Poursuite de la réduction des accidents de travail (6 en 2021 pour 11 en 2020)
- Participation de l'équipe « surveillance du réseau » de soirée, aux opérations de contrôle
- Traitement de nombreux dossiers « délits d'habitude » : 109 plaintes ont été déposées auprès du parquet. Pour plus de détails, voir chapitre 1.6.4.4

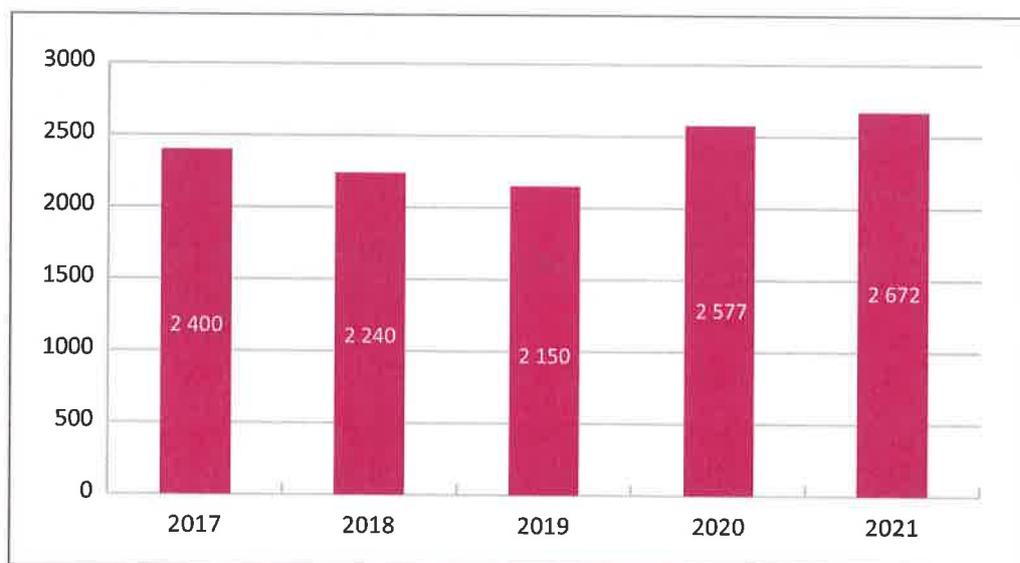
• **Les axes de progrès 2021 pour 2022 :**

- Les résultats de l'enquête Fraude réalisée en novembre fait apparaître un taux de fraude en nette augmentation particulièrement pour le bus. Une analyse permettant de vérifier et comprendre ces résultats sera à entreprendre en 2022 pour envisager de nouvelles mesures.
- La fiabilité des C-One et Cubes Touch pour le contrôle Open Payment devra rapidement évoluer pour permettre des conditions de contrôle satisfaisantes
- Les temps annexes en matière d'organisation de travail restent à un niveau élevé (suite Covid-19 et pauses en extérieur interdites)
- La fusion du pilotage Sûreté avec la Lutte contre la Fraude devra aboutir à une organisation et un pilotage efficient

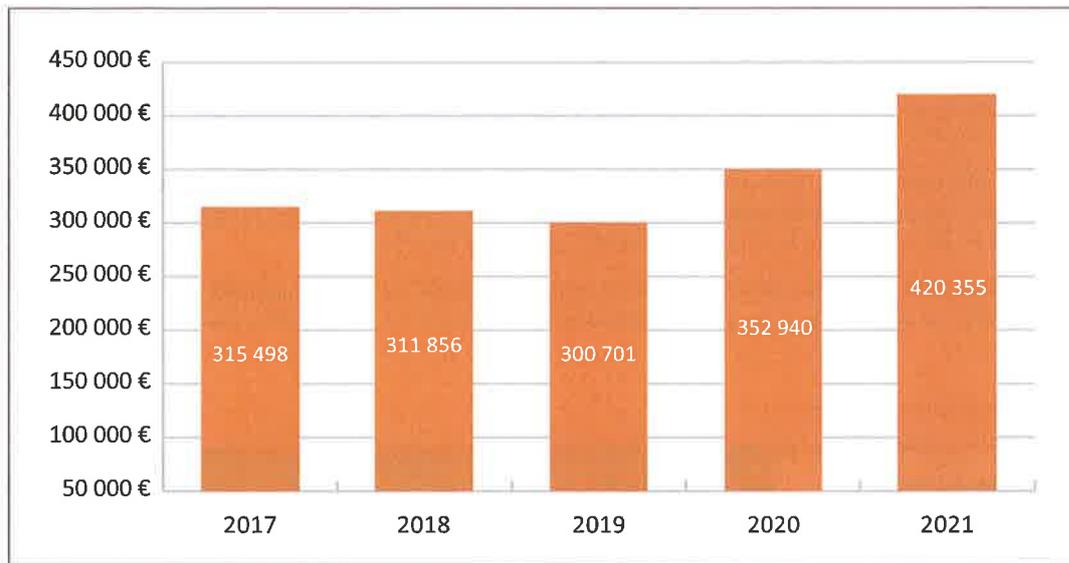
→ **Taux de contrôle (% voyageurs contrôlés)**



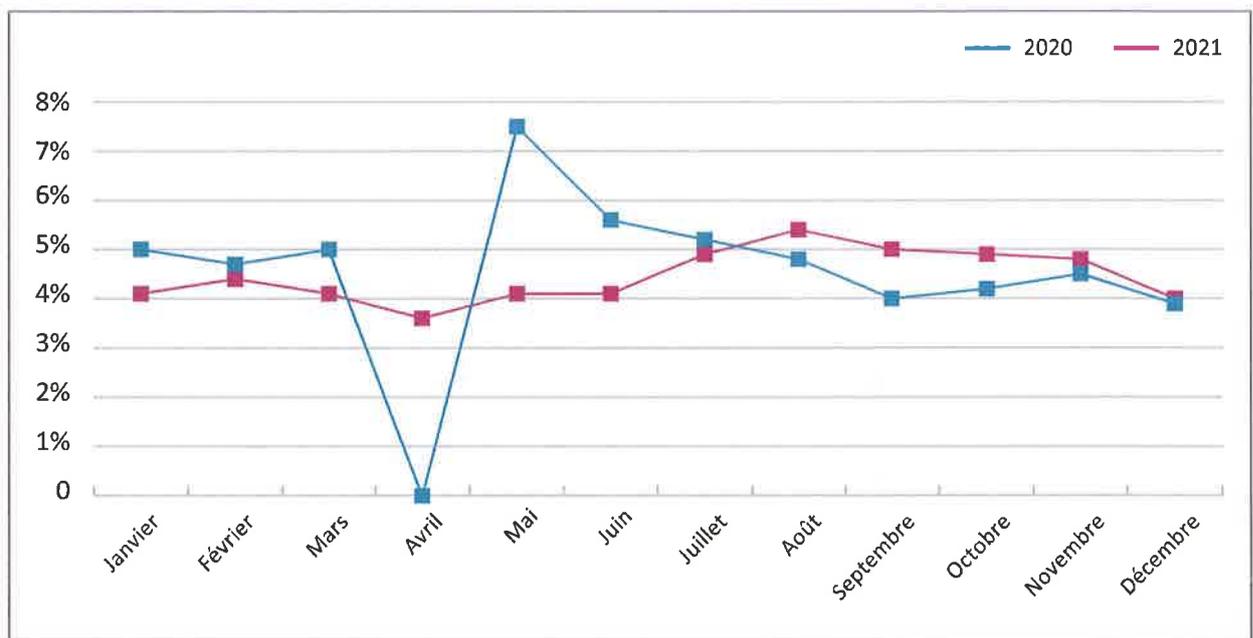
→ **Nombre moyen de PV / mois**



→ Montant des recouvrements obtenus :



→ Taux de fraude constaté en situation de contrôles



II.1.2.5 / SERVICE DIVIACCÈS RÉSERVÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)

Ce service, sous-traité en totalité, est assuré depuis le 4 décembre 2017 pour l'essentiel par Transmontagne avec un complément de Taxis Dijon.

Si la gestion des réservations est toujours assurée par le délégataire, le service fonctionne avec 10 minibus confiés à Transmontagne pour assurer les groupages, et propose un transport individuel en taxi uniquement en cas d'indisponibilité des minibus ou de contraintes horaires non flexibles de la part des clients.

Les adhérents bénéficient d'horaires de réservation étendus (7h à 18h30 du lundi au samedi), du prélèvement automatique, de la consultation des réservations et de la possibilité de les modifier 1 h avant les courses.

→ Données spécifiques à ce service :

Accession au service	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2021/2020
Nombre de demandes d'admission	162	157	152	143	160	
Nombre d'admissions	59	66	51	64	83	
% d'admission	36%	42%	34%	45%	52%	
Nombre d'ayants droits	858	889	847	846	853	
Nombre d'utilisateurs	433	406	429	397	429	8,1%

Du fait d'une progression élevée des demandes d'admission, liée à la démarche simplifiée des détenteurs de la carte CMI « Invalidité » (dans l'attente des évolutions de parcours d'accès prévues en 2022), mais aussi des admissions elles-mêmes, avec une proportion d'acceptation des dossiers plus importante, le nombre d'utilisateurs redevient conforme à 2019, alors même que 2021 était encore une année très perturbée par la crise sanitaire.

Nombre de courses réalisées	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2021/2020
Nombre total de courses	44 589	42 468	46 301	30 416	38 604	26,9%
Nombre de courses par utilisateur	103,0	104,6	107,9	76,6	90,0	17,5%

Le nombre de courses réalisées progresse trois fois plus que le nombre d'utilisateurs inscrits au service, sachant que ce chiffre intègre exceptionnellement :

- le transport du personnel soignant sur le premier semestre, représentant 344 voyages et courses taxis,
- et par ailleurs, un voyageur pour 15 courses le 24 décembre au soir en remplacement de la Lianes 7.

En retirant les courses du personnel soignant en 2020 et 2021, le rapport ne change pas vraiment entre les deux évolutions (+ 29.1 % de courses). Il y a visiblement eu un retour massif au travail en 2021 de cette clientèle « plus fragile », qui avait été davantage impactée en 2020.

Avec un retour à un groupage quasi-comparable à 2019, la progression des voyageurs est encore plus importante (+ 30.1 % pour + 26.9 % au niveau des courses).

Nombre de voyageurs transportés	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2021/2020
Nombre de voyageurs transportés	53 213	51 998	54 990	35 042	45 603	30,1%
Nombre de voyageurs par course	1,19	1,22	1,19	1,15	1,18	2,5%

Tarifs TTC au 1er juillet	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2021/2020
Chèque DiviAccès	1,30	1,40	1,40	1,40	1,40	0,0%
Chèque DiviAccès CSS	0,65	0,70	0,70	0,70	0,70	0,0%
Chéquier Tarif normal (20)	26,00					
Chéquier CSS (20)	13,00					

Les évolutions de recettes de ce service sont liées à la progression des voyages. Le tarif du PASS 1H n'ayant pas évolué depuis 2018.

Recettes HT du service	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2021/2020
	54 340	58 331	69 460	44 071	56 627	28,5%

Avec l'effet des glissements des tarifs Plein vers les CSS (Complémentaire Santé Solidaire sans participation financière), l'évolution des recettes est légèrement inférieure à celle des voyages (+ 28.5 % contre + 30.1 %).

L'évolution des coûts se situe à + 10.8 % pour une évolution des courses de + 26.9 %, par le fait des groupages salariés qui ont largement repris en 2021. La part supportée par les bénéficiaires est de 5.5 % contre 4.8 % en 2020 et, pour mémoire, 6.5 % en 2019.

Coûts directs de la sous-traitance	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2021/2020
	989 031	1 003 636	1 071 738	926 579	1 027 082	10,8%

II.1.2.6 / LES PARCS RELAIS [P+R]

Les conditions de fonctionnement des deux parcs relais Piscine Olympique et Valmy, desservis respectivement par les lignes de tram T1 et T2 sont inchangées :

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 Mobilités.
- 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.

Des problèmes techniques de remontées des données et la poursuite de la crise sanitaire n'ont permis de calculer la fréquentation moyenne journalière (à titre indicatif) que sur les mois les moins impactés (septembre et octobre 2020 et dernier quadrimestre 2021).

	Lundi à vendredi		Samedi		Dimanche	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Piscine Olympique	128	121	34	62	8	21
Valmy	55	56	21	35	9	13



II.1.3 / SUIVI DE L'ACTIVITÉ VÉLO

II.1.3.1 / DIVIAVÉLO

DiviaVélo, service de location de vélos moyenne/longue durée, créé en février 2011, comptait 516 abonnés en 2021 (contre 530 en 2020 et pour rappel 721 abonnés en 2019).

En complément, 100 vélos ont été loués (sur une période d'un an) auprès de 14 entreprises/administrations, soit encore une belle progression par rapport à 2020 (80 vélos pour 13 entreprises/administrations et pour rappel 48 vélos pour 7 entreprises/administrations en 2019).

En 2021, le chiffre d'affaires DiviaVélo est resté stable (22 331 € HT contre 22 518 € HT en 2020 et pour rappel 24 986 € HT en 2019) malgré une progression du réseau Bus et Tram en fréquentation et recettes de l'ordre de + 17 %, ce qui exclut un glissement flagrant de clientèle Bus et Tram qui aurait pu être tentée par ce mode en 2020.

L'action commerciale, mise en place pour accompagner la levée progressive des restrictions Covid-19 en mai et juin, a permis de gagner de nouveaux clients et contribué à maintenir le chiffre d'affaires sur ce service (6 mois à 15.00 € et un an à 25.00 € pour tous les profils). Par ailleurs, DiviaVélo a pu bénéficier de l'augmentation de la location de vélos aux entreprises/administrations, dont le montant est passé de 3 753 € HT en 2020 à 5 633 € HT en 2021.

Les plus fortes évolutions concernent le volume des abonnements 7 jours qui a quasiment diminué de moitié (de 184 à 100 en 2021), les abonnements 6 mois et 12 mois Tout Public dont le niveau a presque doublé (210 abonnements au total contre 118 en 2020) et la baisse d'un quart des abonnements annuels abonnés Bus et Tram (ou bénéficiaires de la CSS sans participation financière) (de 90 à 68 en 2021).

L'opération commerciale et le retour à une année 2021 moins perturbée pour les salariés ont contribué au glissement vers les formules Tout Public 6 et 12 mois.

Au niveau des moins de 26 ans, seule la formule sur 6 mois présente un résultat intéressant avec une progression de plus de 50 % (35 abonnements contre 23 en 2020).

Parmi les abonnements de longue durée, les recettes les plus faibles concernent toujours les abonnements 1 mois et 9 mois dans chacune des catégories.

→ Recettes totales DiviaVélo par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
24 h	3,00	232	580	2,6%
48 h	5,00	56	233	1,0%
7 jours	9,00	100	750	3,4%
s/total courte durée		388	1 563	7,0%
1 mois tout public	15,00	28	350	1,6%
3 mois tout public	30,00	33	825	3,7%
6 mois tout public	50,00	70	2 917	13,1%
9 mois tout public	65,00	7	379	1,7%
12 mois tout public	80,00	140	9 333	41,8%
s/total tout public		278	13 804	61,9%
1 mois -26 ans	11,25	14	131	0,6%
3 mois -26 ans	22,50	29	544	2,4%
6 mois -26 ans	37,50	35	1 094	4,9%
9 mois -26 ans	48,75	6	244	1,1%
12 mois -26 ans	60,00	19	950	4,2%
s/total -26 ans		103	2 963	13,2%
1 mois client DIVIA ou CSS	7,50	7	44	0,2%
3 mois client DIVIA ou CSS	15,00	41	513	2,3%
6 mois client DIVIA ou CSS	25,00	20	417	1,9%
9 mois client DIVIA ou CSS	32,50	5	135	0,6%
12 mois client DIVIA ou CSS	40,00	68	2 267	10,1%
s/total client DIVIA ou CSS		141	3 376	15,1%
Réductions DiviaVélo			-5 117	-22,9%
Entreprise			5 633	25,2%
Pénalités			109	0,5%
Recettes Totales			22 331	100,0%

II.1.3.2 / DIVIAVÉLODI

Lancé le 16 septembre 2017, le service DiviaVélodi a enregistré une moyenne (hors été) de 316 emprunts en semaine, 225 le samedi et 165 les dimanches et jours fériés (vs 277, 197 et 144 en 2020) pour un nombre moyen d'emprunts par mois de 8 463 (hors été) (7 466 en 2020 et pour rappel 11 317 en 2019), qui a fluctué entre 5 067 en janvier à 12 844 en septembre avec un record battu le 18 septembre avec 604 emprunts (617 le 17 septembre 2020).

En 2021, ce sont en tout 102 245 emprunts comptabilisés contre 94 890 en 2020 (pour rappel 137 718 en 2019) soit une hausse de + 7.8 %, loin de la hausse de fréquentation du réseau Bus et Tram (+ 17.1 %).

En 2021, le service DiviaVélodi a atteint un niveau de recettes de près de 4 fois supérieur à celui de DiviaVélo (84 868 € HT contre 22 331 € H), ce qui porte le chiffre d'affaires total des activités « Vélo » à 107 199 € HT (contre 101 145 € HT en 2020 et pour rappel 137 877 € HT en 2019), soit une hausse de + 6 %, moindre par rapport à l'évolution Bus et Tram (cf pour une partie aux réductions DiviaVélo).

Il est rappelé que les clients paient directement aux bornes les formules 24 h et 7 jours par carte bancaire et les abonnés au réseau Bus et Tram bénéficient de réductions pour les formules 1 mois ou un an (7 € au lieu de 10 € et 25 € au lieu de 30 €).

Au-delà du coût des abonnements, la première demi-heure est gratuite et les dépassements sont de 2 € par demi-heure pour le tout public et 1 € pour les abonnés Bus et Tram.

Les recettes DiviaVélodi qui s'élèvent à 84 868 € HT en 2021 progressent de + 7.9 % (78 627 € HT en 2020 et pour rappel 112 891 € HT en 2019) :

- 73.6 % de ces recettes émanent des paiements par CB aux bornes (17 215 abonnements 24 h et 627 abonnements 7 jours vendus contre 14 852 et 584 en 2020 et pour rappel 21 211 et 717 en 2019)
- 25.3 % des formules annuelles (contre 27.5 % en 2020) boostées par la tacite reconduction sont quasiment au même niveau que l'année dernière

Ce sont les formules de courte durée payées par carte bancaire qui ont le plus progressé en recettes (+ 10.5 %) avec les formules 1 an eBoutique (+ 28.1 %).
La part des formules « 1 mois » reste marginale dans les recettes.

→ **Recettes totales DiviaVélodi par type d'abonnement :**

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
CB Bornes 24h et 7 jours et dépassements 30 min et cautions	-	-	62 432	73,6%
Prélèvements 30 min dépassements 1 mois et 1 an et cautions	-	-	2 949	3,5%
1 mois tout public	10,00	12	100	0,1%
1 an tout public	30,00	98	2 450	2,9%
1 mois abonné Bus&Tram	7,00	6	35	0,0%
1 an abonné Bus&Tram	25,00	41	854	1,0%
1 mois eBoutique	10,00	6	50	0,1%
1 an eBoutique	30,00	47	1 175	1,4%
1 mois abonné Bus&Tram eBoutique	7,00	1	6	0,0%
1 an abonné Bus&Tram eBoutique	25,00	6	125	0,1%
Remboursement et Gratuité	-	-	-2 154	-2,5%
Tacite reconduction formules annuelles	-	-	16 846	19,8%
Recettes totales			84 868	100,0%

Ressources humaines

L'équipe exploitation du service DiviaVélodi se compose de 7 personnes :



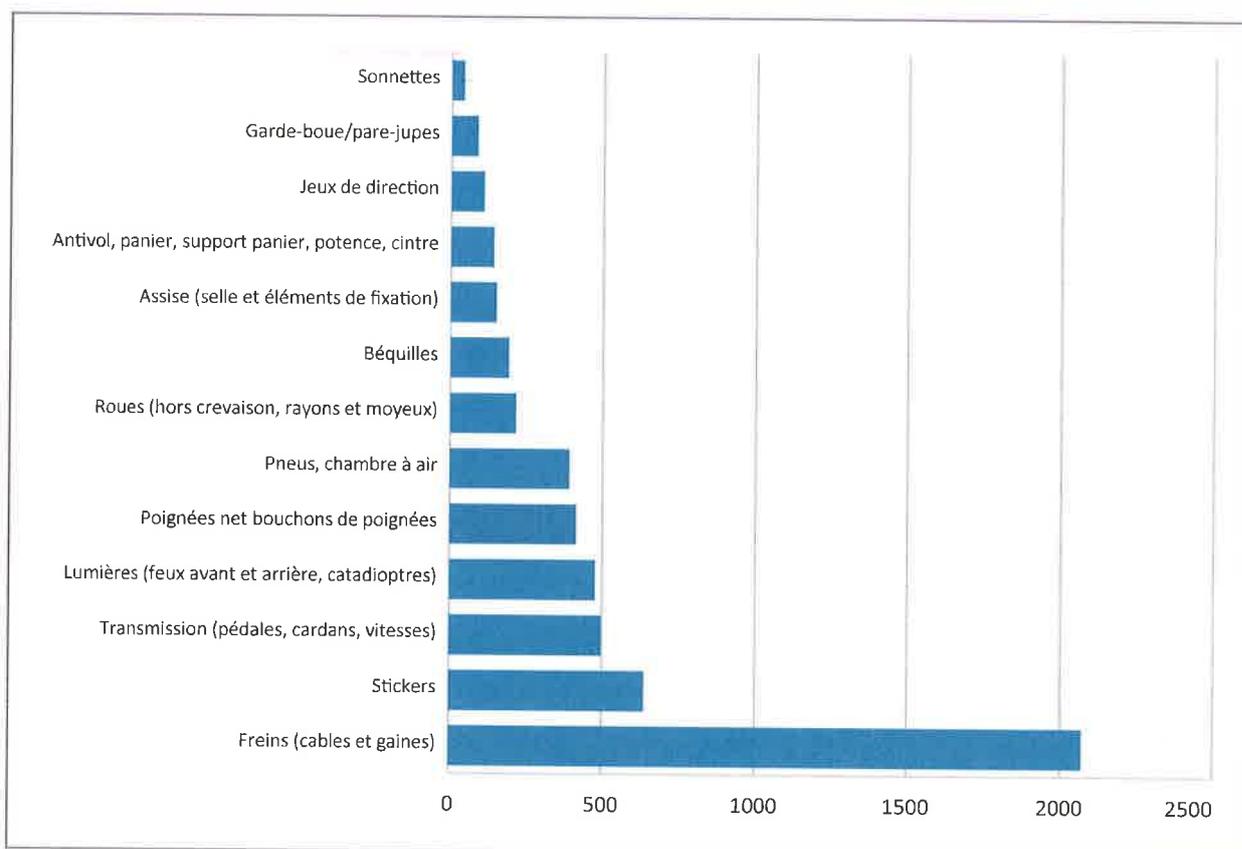
Gestion opérationnelle

Chaque jour les régulateurs ont pour mission de visiter les stations afin de réguler le nombre de vélos, de les rendre disponibles pour le client (taux de foisonnement moyen sur 2021 : 50,24 %), nettoyer les stations, contrôler les équipements et intervenir en cas de dysfonctionnement.

En 2021, l'équipe des régulateurs et le technicien spécialisé ont régulé 23 001 vélos, soit plus de 20 % de plus que l'année précédente. Ils ont également réalisé 4 632 contrôles de la qualité des vélos (contre 5 184 en 2020) et 917 contrôles de la qualité des stations (1 001 en 2020).

L'équipe, composée d'un technicien spécialisé en plus des régulateurs, a également effectué 1 750 interventions de maintenance sur le mobilier des stations (1 954 en 2020). Il peut notamment être mentionné l'installation sur lest de la station Drapeau - Junot ainsi que la reprise complète du système de câblage de plusieurs stations, ainsi que la dépose de la station Bourg-Dauphine et son installation à Voltaire-Mirande.

→ Opérations de maintenance vélo



II.1.3.3 / DIVIAVÉLOPARK

Onze DiviaVéloParks d'une capacité de 24 à 40 places ont été implantés, principalement à proximité des stations de tramway (« Nation », « Europe », « Grésilles », « Parc des Sports », « Grand Marché » et « Monge ») à partir du 24 octobre 2013. Par la suite d'autres stations ont été implantées, sur la commune de Longvic en 2014 (« Longvic Mairie »), sur la commune de Chenôve, à la gare de Dijon et sur le campus universitaire en 2015 (CHENOVE Centre, « DIJON Gare » et « Université »), et enfin à proximité du CHU en 2017 (« CHU - Hôpitaux »).

À la rentrée, les DiviaVéloParks « Monge » et « Grésilles » ont changé de nom pour « Monge Cité de la Gastronomie » et « Grésilles Trimolet ».

Fin novembre, des emplacements DiviaVéloPark ont été réservés dans les DiviaPark suivants : Darcy-Liberté, Ste Anne, Tivoli-Berbisey, Condorcet et Clemenceau (170 places au total), ce qui porte désormais à 16 le nombre total de DiviaVéloPark.

Deux formules d'abonnement sont toujours proposées à un tarif identique :

- PASS DiviaVéloPark mensuel : 1,00 € par mois
- PASS DiviaVéloPark 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 DiviaVéloPark.

En 2021, 1 009 clients ont bénéficié du service (contre 577 en 2020 et 1 512 en 2019) avec une fréquentation moyenne mensuelle (hors été) de 315 clients contre 270 en 2020 (pour rappel 396 en 2019), représentant une évolution conforme à celle du réseau.

Le nombre d'utilisations moyen mensuel (hors été) est de 2 581 contre 2 127 en 2020 (pour rappel 2 716 en 2019), ce qui représente une hausse plus que proportionnelle à celle des clients mensuels (+ 21.3 % contre + 16.7 %). Le DiviaVéloPark le plus fréquenté reste toujours de loin celui de la gare SNCF avec 146 clients en moyenne par mois.

→ Nombre de clients par mois par DiviaVéloPark

DiviaVéloPark	Nombre de clients\mois en 2020	Nombre de clients\mois en 2021
Europe	10	9
Grand Marché	20	22
Grésilles Trimolet	18	16
Longvic Mairie	8	8
Nation	18	17
Parc des Sports	9	11
CHENÔVE Centre	10	13
DIJON Gare	123	146
Université	17	25
CHU-Hôpitaux	9	9
Monge Cité de la Gastronomie	28	37
Darcy-Liberté*	-	11
Sainte-Anne*	-	2
Tivoli-Berbisey*	-	3
Total	270	315

* sur décembre seulement, ne pèsent que pour 2 sur les trois DiviaVéloPark en moyenne sur dix mois

275 PASS DiviaVéloPark annuels à 10 € ont été vendus (264 en 2020) et 229 PASS mensuels à 1 € (209 en 2020) pour une recette totale de 2 708 € HT (contre 2 590 € HT en 2020 et pour rappel 3 092 € HT en 2019) soit une hausse de + 4.6 %.



II.1.4 / RESSOURCES HUMAINES

II.1.4.1 / LES EFFECTIFS ET LE BILAN DE L'ACTIVITÉ « EMPLOIS »

Au 31 décembre 2021, 740 personnes travaillaient à Keolis Dijon Mobilités dont 716 salariés et 24 personnes détachées de Keolis SA. Au global, les effectifs des salariés travaillant à Keolis Dijon Mobilités sont répartis comme suit :

		CADRES, MAÎTRISES et TECHNICIENS	EMPLOYÉS	CONDUCTEURS	CONTRÔLE	OUVRIERS	TOTAL
Global		107	67	497	35	34	740
Par sexe	Hommes	81	21	372	29	33	536
	Femmes	26	46	125	6	1	204

→ Par temps de travail* :

Temps complet	Temps partiel	Effectif équiv. Temps complet
668	44	712

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

→ Par contrat de travail* :

CDI	CDD	Dont contrats de professionnalisation ou d'apprentissage
685	27	13

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

L'augmentation des effectifs en 2021 s'explique principalement par l'augmentation du nombre de CDD (4 salariés en plus en CDD fin 2021) et du nombre d'alternants (13 alternants en poste à fin 2021 contre 7 alternants à fin 2020). L'entreprise a donc retrouvé l'effectif d'avant la crise sanitaire puisque celui-ci était de 737 à fin 2019.

Par principaux types d'emploi, les évolutions sont :

- Conducteurs : très légère hausse du nombre de conducteurs en CDI entre fin 2020 et fin 2021 (+3) mais hausse notable du nombre de conducteurs-receveurs exerçant dans le cadre d'un CDD de remplacement (8 personnes fin 2021 alors qu'il n'y en avait aucun fin 2020).
- L'effectif nominal du pôle « lutte contre la fraude » est resté rigoureusement identique depuis fin 2019
- Augmentation du nombre d'encadrants (+5) par rapport à fin 2021 qui s'explique notamment par :
 - un nouveau poste de cadre qui s'est substitué à un Agent de maîtrise ayant quitté l'entreprise à la maintenance
 - la réorganisation de l'encadrement supérieur de la Direction Exploitation suite au départ du Responsable management à l'été 2020 qui a conduit au recrutement d'un Responsable management opérationnel chargé de manager non seulement les Responsables de Groupe mais également le PCC
 - la mobilité d'un régulateur PCC vers le poste de Responsable de Groupe fin 2021 et dont le remplaçant au PCC n'est intervenu qu'au début de l'année 2022
- Les 6 personnes supplémentaires dans la catégorie « Employés » correspondent aux 6 alternants supplémentaires par rapport à fin 2020
- L'effectif de la maintenance n'a diminué que d'une personne en raison du départ du Responsable méthodes maintenance au statut agent de maîtrise ayant été remplacé par un Responsable méthodes, Ingénierie maintenance et logistique ayant un statut cadre qui est entré en fonction en janvier 2022.

Comme indiqué ci-avant, l'entreprise a renforcé sa politique d'aide à l'insertion des jeunes et demandeurs d'emplois dans la vie active au travers d'une augmentation importante du nombre d'alternants accueillis (13 au 31/12/2021 contre 7 au 31/12/2020).

L'âge moyen des salariés de Keolis Dijon Mobilités au 31 décembre 2021 reste identique à celui de fin 2020 à savoir 45 ans et l'ancienneté moyenne est restée identique (12 ans).

Dans l'ensemble et tous types de contrat de travail confondus (CDD / CDI), le nombre d'embauche réalisées sur 2021 a été très proche de celui de 2020.

Il est observé un léger retrait des recrutements CDI réalisés en 2021 par rapport à 2020 puisque 14 personnes ont été recrutées selon contrat de travail à durée indéterminée sur l'année 2021 (dont 10 conducteurs-receveurs) contre 25 en 2020 (dont 16 conducteurs-receveurs).

Il convient ici de préciser que par définition, ce chiffre de 14 personnes extérieures recrutées directement en CDI exclut les transformations de 4 contrats de travail en CDI au cours de l'année 2021 pour des collaborateurs qui exerçaient leurs fonctions dans le cadre d'un CDD.

En revanche l'entreprise a recruté un peu plus de CDD en 2021 (46 au total, tous emplois confondus) qu'en 2020 (38 au total, tous emplois confondus).

Ainsi, en 2021, 64 postes ont été pourvus, contre 63 en 2020, dont :

- 14 + 4 = 18 postes en CDI, dont 10 conducteurs
- 46 personnes en CDD, dont 13 étaient des contrats de formation en alternance (contrats de professionnalisation ou contrat d'apprentissage).

Parmi les 64 personnes qui ont rejoint l'entreprise en 2020, 25 sont des femmes.

Suivi de l'engagement en matière d'insertion sociale par l'activité économique :

À l'article 38 du contrat de Délégation de Service Public portant sur l'exploitation des services de la mobilité, Keolis Dijon Mobilités s'engage à s'inscrire, pour l'ensemble des activités de la mobilité, dans une démarche d'insertion sociale, sur l'ensemble de la durée du Contrat, en mobilisant chaque année au moins deux équivalent temps plein – en parcours d'insertion qui rencontrent des difficultés particulières d'accès à l'emploi et pour lesquels les emplois ouverts doivent contribuer à faire acquérir ou à améliorer la qualification et l'employabilité en vue d'une insertion qualifiante et pérenne.

Sur l'année 2021, 9.218 heures d'insertion sociale ont été réalisées, portant ainsi le nombre total d'heures d'insertion sociale accomplies depuis le début du contrat de délégation de service public à 60.290 heures.

Au cours des années 2017 à 2021, le volume d'heures d'insertion sociale réalisé a donc été plus de 2,5 fois supérieur à l'obligation contractuelle de l'article 38 susvisé qui s'élevait à un minimum de 21.600 heures d'insertion sociale.

Le recours aux services de l'association PIMMS se poursuit, avec mise à disposition des médiateurs transport.

Les actions en matière d'insertion professionnelle

En raison de l'état d'urgence lié à l'épidémie de Covid-19, différentes manifestations auxquelles l'entreprise avait l'habitude de participer ont été annulées en 2020.

L'assouplissement des mesures sanitaires sur 2021 a permis à l'entreprise de reprendre sa participation au sein des différentes actions telles que le Carrefour des Carrières au Féminin organisé par l'association Fête, le forum Handijob de la Maison des entreprises ou encore les journées portes ouvertes du Pôle formation de l'IUMM.

Acteur local engagé en faveur du développement de l'alternance et des stages en entreprises, Keolis Dijon Mobilités a accueilli au cours de l'année 2021 :

- 19 jeunes en contrats en alternance
- 8 stagiaires de niveau BAC à Master, représentant 485 jours d'accueil ;
- 4 collégiens pour leur stage découverte d'une semaine ;
- 1 salarié du milieu public hospitalier étudiant de l'Institut de formation des cadres de santé

II.1.4.2 / LA FORMATION

Le plan de formation de Keolis Dijon Mobilités pour l'année 2021 a représenté une somme **de 268 381 euros** au titre des coûts pédagogiques.

Ce montant ne prend pas en compte les formations des salariés réalisées dans le cadre de contrats d'achats de nouveaux matériels ou nouvelles technologies, la prestation d'achat englobant dans ce cas l'accompagnement des salariés dans la prise en main de l'outil.

Au total, 19 025 heures de formation ont été dispensées aux salariés, soit l'équivalent de 12 ETP.

Le plan de formation 2021 des Conducteurs et Conductrices bus et tramway

En 2021, les conducteurs et conductrices ont bénéficié de 10 498 heures de formation dont :

- 3 850 heures consacrées à la Formation Continue Obligatoire (111 conducteurs ont ainsi renouvelé leur formation initiale minimale obligatoire) ;
- 126 conducteurs-receveurs ont bénéficié d'une journée de recyclage à la conduite du tramway
- 18 nouveaux embauchés ont bénéficié du cursus d'intégration d'une durée de 66 heures

D'autres actions ont concerné des effectifs plus restreints, initiées à la demande du salarié ou sur proposition de son manager, et portant sur l'amélioration continue de la conduite (conduite préventive), la gestion du stress, les gestes et postures, la relation client, la rédaction d'un constat amiable en cas d'accident, des stages de récupération de points de permis de conduire.

La sécurité étant au cœur des priorités de la politique de l'entreprise, il a été décidé de déployer le cursus « culture sécurité » à l'ensemble du personnel de conduite : 304 conducteurs-receveurs ont ainsi bénéficié de cette action de formation visant à instaurer une culture de prévention au quotidien à tous les niveaux de l'organisation. Ces actions ont été initiées au cours de la période d'activité réduite liée à la crise sanitaire et se poursuivent.

Le programme d'actions de l'entreprise visant à la sensibilisation aux comportements sexistes a commencé à être déployé parmi les personnels de conduite, tout comme l'action de prévention des comportements addictifs.

Le plan de formation des autres collaborateurs et collaboratrices de Keolis Dijon Mobilités

La politique formation de Keolis Dijon Mobilités tend à favoriser l'employabilité des salariés en accompagnant le développement de leurs compétences, en lien avec les projets de l'entreprise et de Dijon métropole, l'évolution des technologies, des métiers et des parcours professionnels.

À titre d'exemple, ont été organisées en 2021 les actions suivantes :

- La poursuite du déploiement du projet « Culture sécurité », à destination de l'ensemble du personnel
- La poursuite du déploiement de la démarche KIHO (KEOLIS industrialise et harmonise son organisation) initiée par le Groupe KEOLIS afin de former l'ensemble des managers et responsables d'exploitation aux méthodes et aux outils de l'excellence opérationnelle (35 personnes ont été formées)
- La formation à l'utilisation du nouvel outil groupe « KEORISK » qui permet d'informatiser le suivi et l'analyse des feuilles d'accident de la route dites « feuilles blanches »
- Une formation complémentaire au logiciel HASTUS (outil de graphiquage des temps de parcours) axée sur l'analyse des avances et retards
- Une formation théorique et pratique aux appareils de voie dispensée aux 2 nouveaux mainteneurs voie de l'entreprise ainsi qu'à la totalité des mainteneurs tram
- Suite à la mise en place des tests de dépistage de stupéfiants, l'entreprise a organisé en 2021 une première session de sensibilisation des managers à l'utilisation des tests salivaires
- La poursuite de la formation du personnel de l'agence commerciale à la gestion des situations d'agressivité et/ou d'incivilité en face à face avec la clientèle
- Une action de formation en ligne portant sur la prévention de la corruption et du trafic d'influence à destination des salariés susceptibles d'être exposés à ce type de risque (salariés en contact avec des tiers fournisseurs ou prestataires de l'entreprise).

Enfin, comme chaque année, les formations sécuritaires ont été réalisées conformément aux prescriptions réglementaires : FCO et recyclages tramway ; habilitations et recyclages électriques, chariot, pont roulant ; recyclages SST et incendie.

II.1.4.3 / LE CLIMAT SOCIAL

A. AVEC LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

Le dialogue social de l'entreprise continue d'être impacté par la pandémie de Covid-19. Les réunions se tiennent en présentiel et en distanciel pour les représentants du personnel qui le souhaitent. La crise sanitaire et ses conséquences sont abordées dans la plupart des réunions, notamment pour évoquer les adaptations de l'offre de transport, les modifications d'organisation, les mesures de prévention et de sécurité (pour le personnel et les clients), l'activité partielle ou l'absentéisme.

Les échanges sont toujours aussi riches et nombreux, dans un climat relativement serein.

Les accords d'entreprise :

Au cours de l'année 2021, 3 accords d'entreprise ont été signés de manière majoritaire avec les délégués syndicaux :

- Un accord d'entreprise relatif aux négociations annuelles obligatoires ;
- Un accord d'entreprise relatif à l'attribution d'un supplément à l'intéressement 2020 ;
- Un avenant à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement pour les exercices 2020 à 2022.

La Direction et les organisations syndicales représentatives ont souhaité organiser le télétravail au sein de l'entreprise de manière pérenne. Les parties n'ayant pas réussi à conclure un accord d'entreprise, une Charte relative au télétravail est entrée en vigueur à compter du mois de juin. Les salariés qui occupent un poste télétravaillable peuvent ainsi télétravailler de 1 à 2 jours par semaine.

Une négociation relative à l'égalité professionnelle avait été ouverte fin 2020. Au terme de la négociation début 2021, les parties n'ont pas pu aboutir à la signature d'un accord d'entreprise. La Direction a donc établi un plan d'actions destiné à assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Les réunions avec les instances représentatives du personnel :

En complément des réunions régulières du Comité Social et Economique et de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail, avec les Représentants De Proximité, ainsi que des commissions information aide au logement, formation professionnelle et égalité professionnelle, plusieurs réunions supplémentaires ont été organisées au cours de l'année 2021 :

- 4 réunions supplémentaires du Comité Social et Économique :
 - Une réunion relative aux mesures de prévention et d'organisation du travail dans le contexte de pandémie Covid-19 ;
 - Deux réunions dans le cadre des consultations mises en place par la Loi Rebsamen et le recours à un expert demandé par le CSE ;
 - Une réunion consacrée à l'examen des comptes du CSE.
- 2 réunions supplémentaires de la Commission Santé Sécurité et des Conditions de Travail (CSSCT) du CSE :
 - Une réunion consacrée à la mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels ;
 - Une réunion destinée à présenter l'étude technique et financière en vue de modifier le système VACMA et d'un passage de FU3 à FU1 en cas de FU veille, ainsi que de présenter la synthèse des études ergonomiques concernant les aménagements du poste de conduite Tram.

Les mouvements sociaux :

L'année 2021 a connu une nette diminution du nombre d'alarmes sociales : 4 alarmes sociales contre 10 en 2020, dont 2 pour des motifs d'ordre national (réforme du système de retraite, réforme de l'assurance chômage, augmentation des salaires, conséquences de la crise sanitaire sur le secteur du transport urbain).

Les organisations syndicales représentatives ont déposé 3 préavis de grève (contre 5 en 2020), dont 1 pour un motif d'ordre national. Ces préavis ont donné lieu à 6 jours de grève (contre 11 en 2020), dont 1 journée pour un motif d'ordre national. Les heures de grève sont en diminution de 19% par rapport à 2020, avec un total de 5 009,16 heures (637,26 heures de grève pour un motif national et 4 371,9 heures pour un motif d'ordre local).

B. AU SEIN DE L'ENTREPRISE

L'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail :

Débutées fin 2020, les réunions du Groupe de travail « conditions de travail » se sont poursuivies en 2021. Elles ont permis de nombreuses améliorations des conditions de travail à la conduite et la levée d'un préavis de grève qui avait été déposé par les 3 organisations syndicales représentatives. Les améliorations concernent :

- les roulements qui étaient concernés par un temps de travail effectif maximum de 8h28 sont désormais construits, du lundi au samedi inclus, sur la base d'un temps de travail effectif de 8h14 maximum
- le nombre de services « DISPOS » a été réduit sur l'ensemble des roulements
- la disposition du type de service (matin / après-midi / 2 fois) a été modifiée pour garantir une meilleure régularité
- les temps de parcours ont été travaillés sur plusieurs lignes
- les temps de déplacement ont été augmentés entre les lieux de relève
- un système de glissement a été mis en place à Quetigny
- un travail a été mené sur les heures de fin des services d'après-midi au tram

Par ailleurs, depuis 2021, les salariés peuvent bénéficier de séance d'ostéopathie 3 jeudis par mois. La recherche de partenariats de restauration permettant d'offrir une prestation au CEM a abouti à l'installation d'un frigo connecté proposant des plats préparés avec des produits frais et « made in Bourgogne ». Cette prestation complète le partenariat mis en place en 2021 avec un « food-truck ».

La modification du règlement intérieur :

Le règlement intérieur de l'entreprise a été modifié.

Il intègre le nouveau Code Conduite pour la prévention de la corruption et du trafic d'influence. L'objet de ce Code de conduite est de rappeler aux collaborateurs les comportements à proscrire ou à privilégier lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, spécialement lorsqu'ils sont en relation avec des clients, des fournisseurs ou toute autre Partie Tierce.

Par ailleurs, une nouvelle Charte addictions a été mise en place, en lien avec le groupe de travail d'aide contre les addictions. L'entreprise pourra procéder à des dépistages de stupéfiants (cannabiniques, amphétaminiques, cocaïniques, opiacés), en complément des contrôles d'alcoolémie.

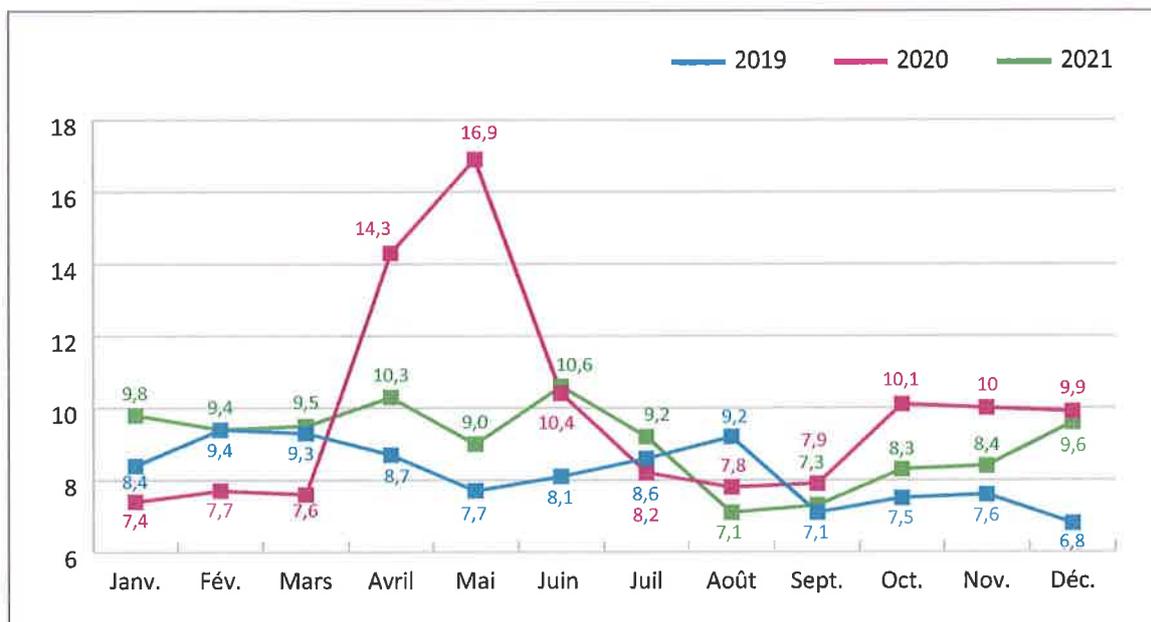
L'absentéisme santé :

En matière d'absentéisme santé, comme le montrent les 2 premiers graphiques ci-dessous, les forts impacts de la pandémie COVID-19 se poursuivent en 2021.

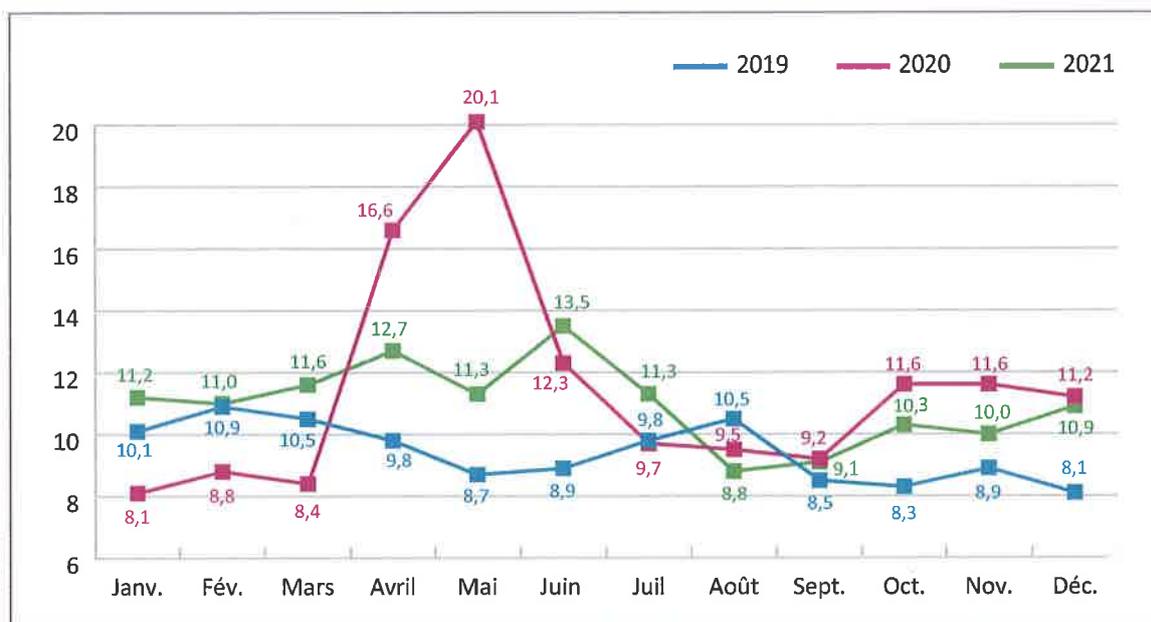
L'alternance de périodes de contamination s'observe en 3 pics où nous avons comptabilisés de nombreux arrêts de courte durée en lien avec la pandémie.

Statistiques exprimées en pourcentage - Maladie - Année 2021 comparée à 2020 et 2019

→ Suivi de l'absentéisme global maladie



→ Suivi de l'absentéisme maladie des conducteurs



Les 2 graphes suivants détaillent l'absentéisme sur accidents de travail.

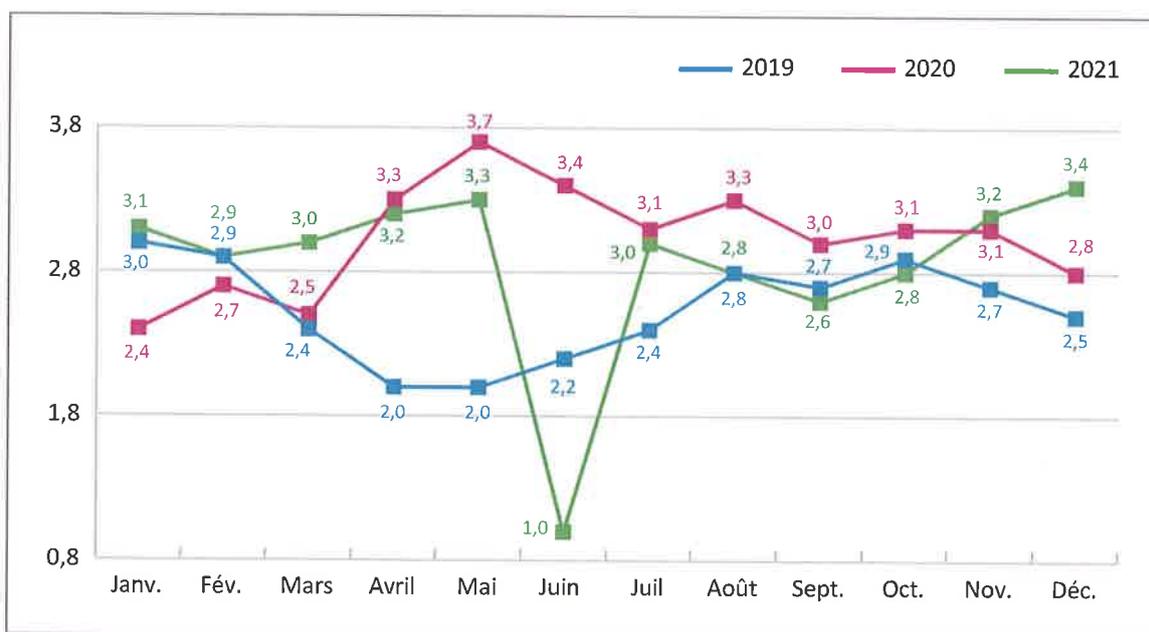
Le contexte anxiogène de la pandémie n'a pas favorisé la reprise du travail, et comme en 2020 de nombreux actes quotidiens d'incivilités ont conduit à un absentéisme accident de travail (AT) important.

Au global entreprise, 33% des AT ont été déclarés en lien avec des risques psychosociaux (agression verbale...) et 12% des AT ont été déclarés suite à une agression physique.

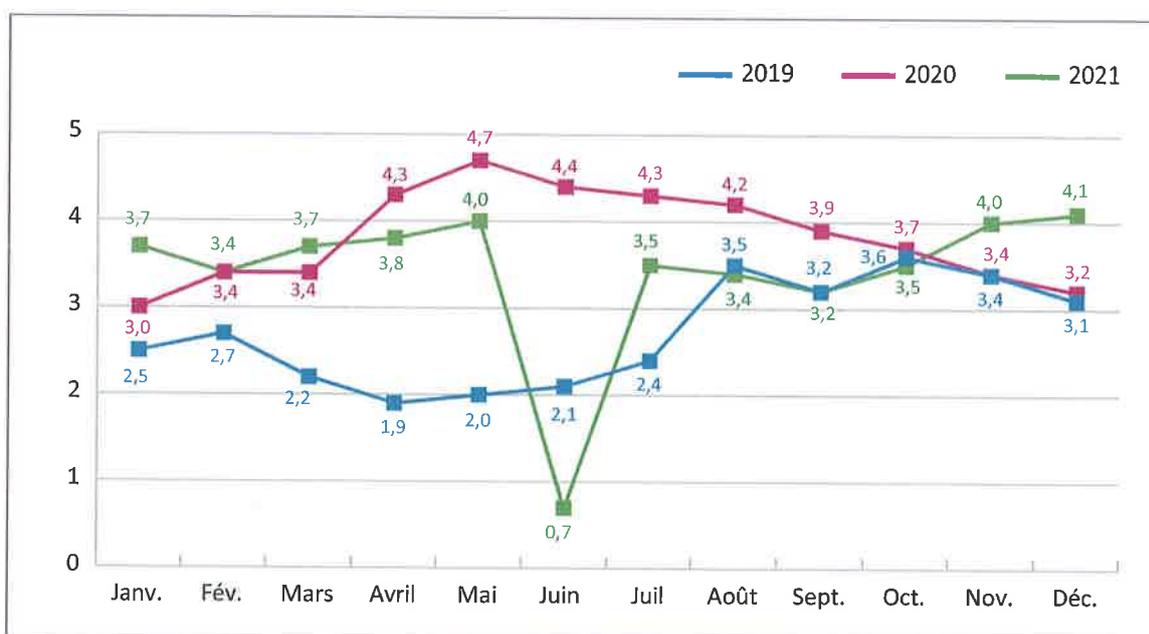
Plus précisément à la conduite, 34% des AT ont été déclarés en lien des risques psychosociaux (agression verbale...) et 8% des AT ont été déclarés suite à une agression physique.

Statistiques exprimées en pourcentage – Accidents de travail - Année 2021 comparée à 2020 et 2019

→ Suivi de l'absentéisme global accidents de travail



→ Suivi de l'absentéisme Accident du travail des conducteurs





II.1.5 / SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Depuis décembre 2016, Keolis Dijon Mobilités est certifié ISO 14001 pour son système de management de l'environnement pour l'ensemble de ses activités de transports publics Bus et Tramway.

Dans le cadre de l'amélioration continue, les consommations d'eau, d'énergies et la production des déchets sont contrôlés et des plans d'actions sont mis en place et suivis régulièrement. Au même titre que l'année 2020, l'année 2021 a été perturbée par la crise sanitaire, ce qui implique des résultats peu comparables aux résultats habituels.

Eau :

La consommation d'eau 2021 est similaire à la consommation 2020. Cependant, elle est inférieure de 9% à la consommation 2019. Les économies d'eau ont été possibles grâce à l'installation de « mousseurs », dispositif de réduction d'eau qui a été installé sur tous les robinets.

Pour répondre aux obligations réglementaires, les eaux de rejet du site sont régulièrement analysées par un laboratoire agréé. Les seuils imposés par l'arrêté préfectoral d'autorisation d'exploiter étant très restrictifs, les analyses sont régulièrement non conformes. Dans l'objectif de réviser les seuils, une rencontre a été organisée avec la DREAL en mars 2021. La demande de Keolis a été acceptée, un nouvel arrêté préfectoral sera émis prochainement.

Énergies bâtiments :

L'année 2021 a connu une augmentation des consommations d'énergies des bâtiments (électricité et gaz).

Suite à ces augmentations, il a été décidé de mener des études pour installer un outil de supervision des consommations afin de pouvoir comprendre et expliquer au plus juste les variations observées.

Énergies matériels roulants :

Les variations de consommation s'expliquent par la pandémie. En effet, l'offre de transport a fortement diminué ces deux dernières années.

- **Gasoil :**
La consommation de gasoil est supérieure à la consommation de 2020 mais inférieure à la consommation de 2019.
À ce jour, l'ensemble des conducteurs est formé à la conduite éco-responsable en formation continue obligatoire. Dans l'objectif de réduire les consommations de gasoil, et pour aller plus loin, l'ensemble des managers de l'exploitation ont été formés à l'utilisation de l'outil d'aide à l'éco-conduite.
- **Électricité de traction :**
La consommation d'électricité de traction est supérieure à la consommation de 2020 mais inférieure à la consommation de 2019.

Déchets :

Le volume total de déchets produit en 2021 est supérieur à celui de 2020 et des années précédentes.

- + 17 % de déchets non dangereux : notamment des déchets de ferraille liés à la maintenance du tramway
- + 80 % de déchets dangereux :
 - Augmentation de déchets de batteries bus ; en effet, l'ensemble des batteries ont été changées à la suite de l'arrêt prolongé des bus en 2020
 - Augmentation des déchets d'huile usagée suite à la campagne d'entretien des moteurs à 400 000 kilomètres
 - Augmentation des déchets issus des séparateurs d'hydrocarbures

99 % des déchets générés en 2021 ont été valorisés : soit 100% des déchets non dangereux et 99% des déchets dangereux. Cela est possible grâce à la valorisation des boues et eaux issues des séparateurs d'hydrocarbures qui représentent près de 40 % des déchets dangereux produits.

De plus, en recherche permanente d'amélioration du processus de gestion des déchets, en 2021, Keolis a proposé de nouvelles filières de valorisation :

- vêtements de travail : désormais, lors des nouvelles dotations, les collaborateurs qui le souhaitent peuvent ramener leurs anciennes tenues au prestataire. Celui-ci les reprend et les transforme en fibre pour l'industrie textile
- papier confidentiel : de nombreux documents papier à recycler contiennent des données à caractère confidentiel. Pour répondre à un besoin de confidentialité, des boîtes fermées à clé ont été mises en place

Pour pérenniser l'application des consignes de tri, la réalisation des audits terrains a été renforcée, les affichages sur les bennes ont été mis à jour et des sensibilisations au tri des déchets ont été dispensées par les prestataires de gestion des déchets lors de la semaine de la transition énergétique organisée par Keolis.

Bruit :

En 2021, des mesures de réduction du bruit en émergence du Centre d'Exploitation et de Maintenance ont été mises en place :

- contrôle du respect de la limitation de vitesse
- mise en place d'un affichage sur site pour rappeler les consignes de limitation de vitesse
- mise en œuvre d'un nouveau plan de remisage afin de stationner les bus les plus bruyants le plus loin possible du voisinage

Biodiversité :

Afin de contribuer à la biodiversité, des ruches sont installées sur le site et des moutons sont présents chaque été pour réaliser l'éco-pâturage.

Cykleo

Les activités vélos sont localisées sur le site depuis 2017. Les consommations d'eau et d'énergie ainsi que la production de déchets n'ont pas augmenté de manière significative depuis leur installation.

Leurs déchets rejoignent la bonne gestion et différenciation des collectes des différents types de déchets organisée par Keolis Dijon Mobilités pour éviter de multiplier les bennes présentes sur site et par souci de mutualisation. C'est pourquoi, les quantités de déchets générés sont communiquées de manière non dissociée entre Keolis Dijon Mobilités et Cykleo.

L'installation de Cykleo sur le CEM a permis de les intégrer dans les processus de protection de l'environnement. Ils mettent en place des bonnes pratiques spécifiques à leurs activités et appliquent toutes les procédures relatives à la gestion des déchets, des ressources en eau et en énergie, et aux situations d'urgence.

Parmi les bonnes pratiques mises en place par Cykleo, des partenariats sont développés avec des artisans de Côte d'Or afin de donner une seconde vie à certaines pièces détachées vélo usagées et non réutilisables.

Cykleo est également attaché à utiliser des produits chimiques les moins dangereux possible pour l'environnement et la santé.



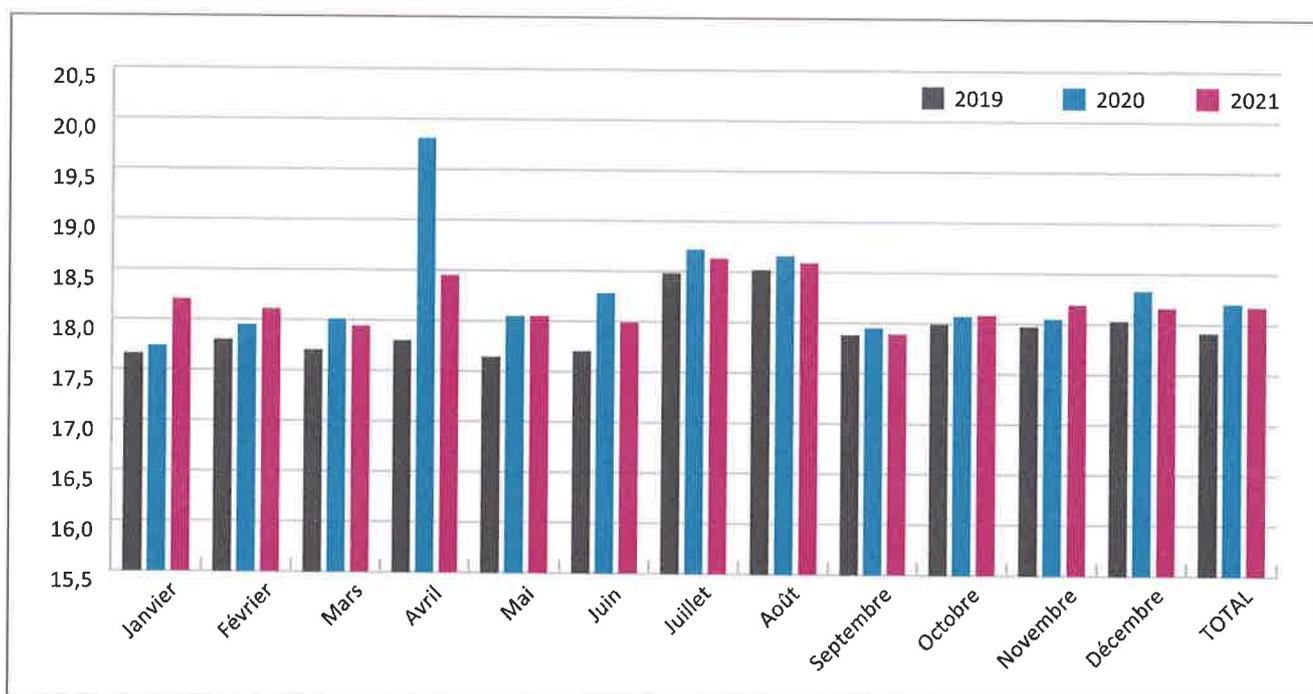
II.1.6 / VITESSE COMMERCIALE

Mesurée conformément à l'annexe B5 de la convention, la vitesse commerciale globale pour 2021 ressort à 18,17 km par heure en cumul annuel (vs 18,20 en 2020 et 17,91 en 2019).

Détail mensuel en Annexe III 2.5

Le graphe ci-après caractérise l'évolution de la vitesse commerciale des bus opérés par Keolis Dijon Mobilités.

→ Comparatif vitesse commerciale Bus 2019 / 2020 / 2021





II.1.7 / MAINTENANCE

II.1.7.1 / PARC MAINTENU

CONCERNANT LE PARC BUS, LE PLAN DE RÉFORME S'EST POURSUIVI EN 2021.

Les bus sortis du parc en 2021 :

- 21 bus standards gasoil (6 en exploitation KDM, 15 en exploitation par les sous-traitants)
- 3 bus articulés gasoil (1 en exploitation KDM, 3 en exploitation sous-traitants)
- 3 minibus (1 en exploitation KDM, 2 en exploitation sous-traitants)

Les bus intégrés au parc en 2021 (ici est pris en compte la mise en exploitation et non la date d'achat ou de location du véhicule) :

- 7 bus standards gasoil (7 en exploitation sous-traitants)
- 7 midibus gasoil (7 en exploitation sous-traitants)
- 5 minibus (1 en exploitation KDM, 4 en exploitation sous-traitants)

Au 31 décembre 2021, le parc bus se décompose de la sorte :

	Keolis Dijon Mobilités	Sous-traitance
Standard GO	18	13
Articulé GO	21	3
Midibus GO	0	17
Minibus GO (dont 10 TPMR)	1	14
Minibus électrique	0	5
Standard hybride	61	0
Standard articulé	41	0
Total	142	52

L'âge moyen du parc routier au 31 décembre 2021 est de 9,97 ans et se décompose comme suit :

	Keolis Dijon Mobilités	Sous-traitance
Standard GO	20,74	12,91
Articulé GO	16,82	14,67
Midibus GO	-	8,07
Minibus GO	1,19	3,22
Minibus électrique	-	4,58
Standard hybride	8,8	-
Standard articulé	8,73	-
Total	11,256	8,69

Pour le parc bus, l'année 2021 a été marquée par les événements majeurs suivants :

- la poursuite des visites 400 000 & 480 000 Kms Hybrides débutées en 2019
- le renouvellement de véhicules dans le cadre du plan de réforme
- le début du remplacement des batteries de traction des bus hybrides par des UltraCap (sauf 17 bus dont les batteries ont été remplacées par des batteries identiques). Cette charge incombe à Heuliez dans le cadre du PPP
- le remplacement des cylindres de frein des bus hybrides suite accord entre Heuliez et KDM
- une grosse opération de décrassage des soufflets d'articulation des bus hybrides 18 m pour retrouver la translucidité d'origine
- début d'incendie du bus standard hybride 3619 le 20 juillet 2021. Les 2 expertises réalisées en présence des parties prenantes potentiellement responsables (KDM, Heuliez, Berthier) n'ont pas permis de mettre en évidence la cause originelle. La réparation du bus est prévue sur l'année 2022 (dégâts essentiellement au niveau du compartiment moteur)

Keolis Dijon Mobilités rencontre toujours des difficultés concernant la maintenabilité des minibus électriques, les pièces neuves fournies par Bluebus n'étant pas exemptes de défauts (le sujet du contrôle qualité est en discussion avec les interlocuteurs de Bolloré).

CONCERNANT LE PARC TRAMWAYS, IL EST TOUJOURS CONSTITUÉ DE 33 RAMES DONT L'ÂGE MOYEN AU 31 DÉCEMBRE 2021 EST DE 9,3 ANS.

Les opérations lourdes de maintenance se sont poursuivies, avec entre autres :

- les échanges de bandages de roues
- la maintenance à 450 000 Kms - Organes de frein Knorr
- la maintenance à 600 000 Kms

En complément de ces travaux liés aux véhicules et afin de réduire le risque de perturbations du réseau Tramway liées aux conditions climatiques hivernales, Keolis Dijon Mobilités a poursuivi les travaux de protection préventive de la Ligne Aérienne de Contact contre le gel par pulvérisation de Téflon. Comme l'année précédente, et malgré des conditions climatiques contraignantes en début d'hiver 2021, aucune perturbation liée au gel n'a été constatée et l'organisation de "nuits longues" en exploitation n'a pas été nécessaire.

Concernant le nettoyage du parc, l'année 2021 ayant encore été marquée par la crise sanitaire du COVID-19, les dispositions pour garantir un matériel roulant sain et rassurer les clients ont été maintenues :

- réalisation quotidienne des opérations de décontamination et nettoyage avec des produits virucides
- nébulisation du parc tous les 15 jours
- sortie d'exploitation et traitement immédiat par nébulisation en cas de suspicion dans les véhicules

Aussi, afin d'aller plus loin dans la garantie de propreté et de désinfection, notamment des zones de préhension, une expérimentation de nettoyage des tramways en circulation a été lancée en novembre 2021 sur le tronçon commun. L'objectif est double :

- être présent sur les zones de forte affluence
- rassurer les clients par un nettoyage rendu visible

Pour l'activité voie, les travaux lourds de maintenance se sont poursuivis :

- mesure de la géométrie et de l'usure ondulatoire
- meulage de l'usure ondulatoire sur 13 km
- rechargement de 2 courbes (Erasmus et Quetigny)
- réalisation d'un état des lieux des appareils de voie par Voestalpine
- participation à la reprise complète du rond-point de Valmy pour éliminer à long terme les dégradations de la voie ferrée suite aux passages de certains véhicules routiers

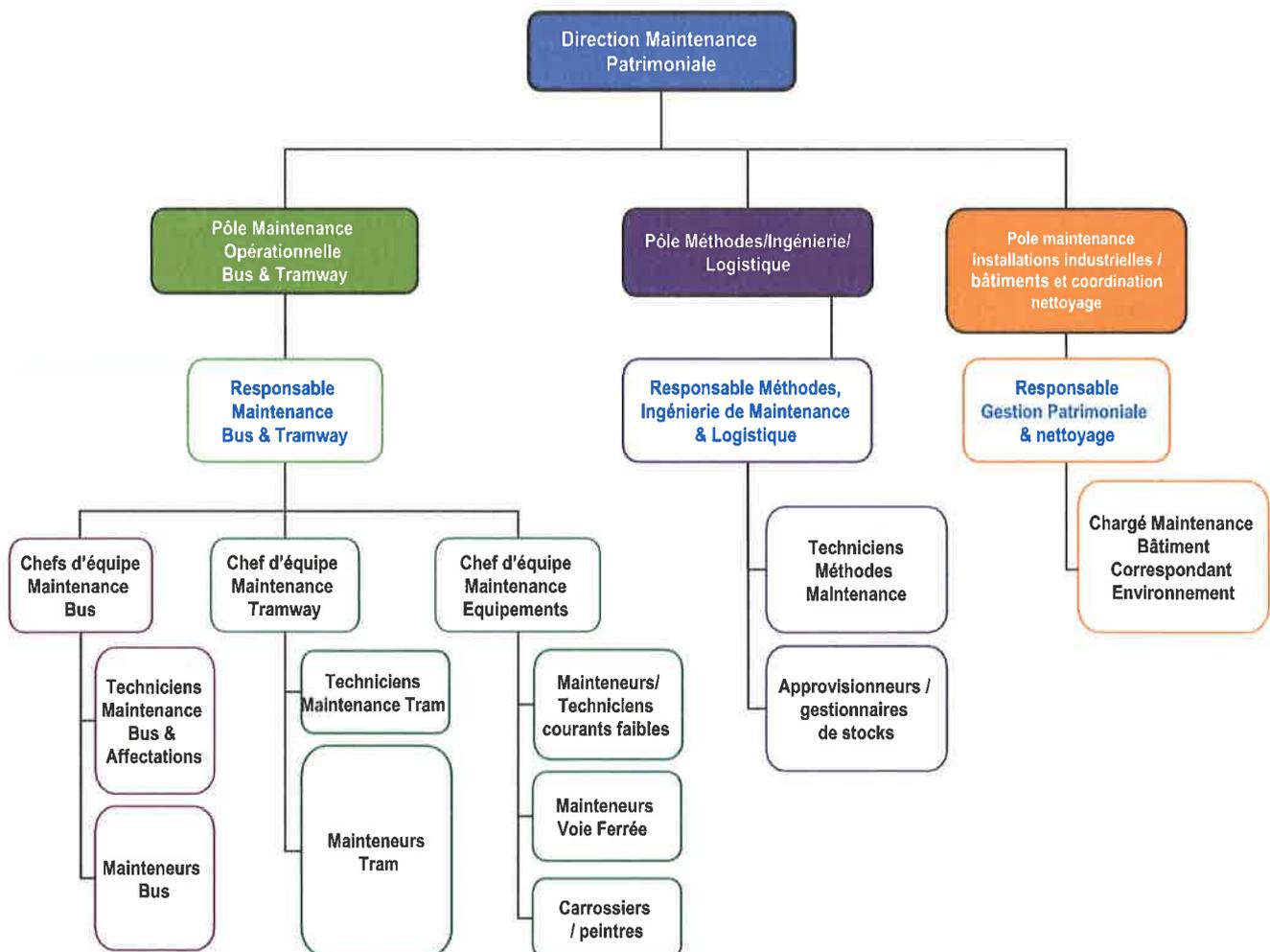
En 2021, l'activité Courants Faible (CFA) a été principalement mobilisée par la forte charge de travail liée au plan de réforme bus et à l'arrivée des bus d'occasion mais aussi par la mise en place du nouveau SAE et de la radio Tetra.

II.1.7.2 / EFFECTIFS ET ORGANISATION

En 2021, l'organisation est globalement restée identique.

À noter cependant la création en 2021 de l'équipe voie via le recrutement de 2 agents dédiés à la surveillance du réseau. La montée en compétence de ces agents permettra au réseau Divia Bus&Tram de mieux anticiper les besoins de maintenance et d'assurer la disponibilité de l'infrastructure au regard d'un usage du système tramway de plus en plus soutenu dans les années à venir.

→ **Organigramme de Keolis Dijon Mobilités - Direction Maintenance Patrimoniale**



Au 31 décembre 2021, l'effectif de la DMP (Direction Maintenance Patrimoniale) est composé de :

- 1 Directeur Maintenance Patrimoniale
- 1 Responsable Maintenance Bus et Tram
 - 22 agents affectés à la maintenance Bus (dont 1 apprenti - encadrement compris),
 - 12 agents affectés à la maintenance des tramways (dont 1 contrat d'alternance - encadrement compris)
 - 12 agents à la maintenance des équipements et activités transverses (Carrossiers, Courant Faible, Voie - encadrement compris)
- 1 Responsable service Méthodes, Ingénierie et Logistique
 - 4 techniciens méthodes
 - 3 magasiniers/gestionnaires d'approvisionnements
- 1 Responsable gestion patrimoniale (maintenance bâtiments et équipements industriels) & nettoyage
 - 1 chargé de maintenance bâtiment (en cours de recrutement au 31/12/21)

Les recrutements 2020 ont porté sur le remplacement des départs en retraite.

II.1.7.3 / LES PROJETS DMP (DIRECTION MAINTENANCE PATRIMONIALE)

PROJET KHIM

Après un déploiement de la démarche KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) fin 2020, un audit de suivi a été réalisé en 2021 permettant de vérifier la bonne maîtrise des préceptes et notamment des rituels de management.

Un audit de pérennisation aura lieu en 2022.

PROJET HYDROGÈNE (H2)

L'appel d'offre pour la fourniture de 16 bus hydrogène en tranche ferme et 11 en option a été lancé au 1er semestre 2021. 3 constructeurs ont répondu :

- VanHool
- Caetano
- Safra

Après la présentation de leurs véhicules en conditions réelles sur le site du CEM en mai 2021 (véhicules pouvant être de la génération précédente) et la réalisation des soutenances jusqu'en fin d'année, l'attribution du marché aura lieu au 1er semestre 2022.

Concernant l'adaptation de l'atelier à la maintenance hydrogène (mise en conformité ATEX entre autres), Dijon métropole a fait le choix de missionner une AMO qui œuvrera à la fois sur l'adaptation de l'atelier bus mais aussi, par cohérence, sur la modification de l'atelier de maintenance des bennes à ordures.

Concernant la station d'avitaillement Sud, 2021 a été l'objet des premières ébauches de spécifications techniques auxquelles Keolis a apporté son savoir dans une vision maintenabilité/exploitabilité.

Afin de piloter le projet H2 au plus près du terrain et garantir la pérennité du savoir, Keolis a fait le choix de recruter un chef de projet au sein de KDM et de ne garder la mission d'AMO KCP (Keolis Conseils et Projets) que sur le volet d'assistance technique. Ce chef de projet arrivera en mars 2022.

II.1.7.4 / MAINTENANCE BÂTIMENTS ET ÉQUIPEMENTS INDUSTRIELS

Ci-après les travaux significatifs réalisés en 2021 :

- réalisation en septembre 2021 d'un audit de prévention assurance « dommages aux biens »
 - analyser les risques existants et les expositions aux événements naturels
 - analyser les moyens de prévention et des systèmes de protection en place
 - proposer des actions d'amélioration en matière de prévention et de protection afin de réduire les risques
 - évaluer les expositions financières potentielles en cas de sinistre : scénarios de sinistres de type Sinistre Maximum Possible (SMP) et Sinistre Raisonnablement Escomptable (SRE)
- test d'étanchéité à l'air du local LTPCC et remise en conformité
- installation de filets de sécurité sur la cour de l'agence commerciale
- réalisation d'un accès de secours à l'agence commerciale (en mode dégradé sur panne contrôle d'accès)
- fin des travaux de réaménagement des bureaux au bâtiment exploitation
- refonte du remisage BUS (implantations et marquage au sol remanié)
- contrôle triennal SSI sur CEM et agence commerciale
- recours à la vidéo par drone pour inspection réglementaire des paratonnerre du remisage tramway
- installation d'une porte automatique en salle de prise de service.
- couverture intégrale de la fosse de lavage Bus (fosse 22) en retour d'expérience suite à accident du travail fin 2020

II.1.7.5 / PPP « SOUS-SYSTÈME ENERGIE »

Les deux rapports spécifiques consacrés au PPP Energie sont joints au présent rapport en annexe III.7.5 :

- Indicateurs de performance
- Moyens

II.1.7.6 / PPP « BUS HYBRIDES »

Le rapport 2021 consacré au PPP bus hybrides et ses annexes sont joints au présent rapport en annexe III.7.6



II.1.8 / INVESTISSEMENTS

→ Acquisition de l'année 2021

		Acquisitions
215400	Installations matériels & outillage	279 955,45
215500	Installations spécifiques	41 054,40
217000	Véhicules	3 516 243,65
217100	Véhicules de service	0,00
214500	Agencement aménagements sur sol autrui	0,00
217600	Équipements mobiles VE	58 278,41
217500	Vélo	0,00
218100	Mobilier urbain	331 840,64
218310	Matériels et Mobilier de bureau	15 419,00
218320	Matériel informatique	537 707,76
218320	Matériel informatique	537 707,76
	Sous-total	4 928 177,39
220000	Immobilisation mise en concession	
	Sous-total	4 928 177,39
231800	Immobilisations corporelles en cours	-704 696,28
232200	Immobilisations incorporelles en cours	236 895,00
	Sous-total	- 467 801,28
	Totaux Inventaire B	4 460 376,11

Selon détails en annexe III 6.1.



II.1.9 / BIENS MOBILIERS ET IMMOBILIERS AFFECTÉS À L'EXPLOITATION

La description des biens affectés à l'exploitation au 31 décembre figure en annexe III 6.2.

Les différents inventaires sont les suivants :

- Inventaire B : Biens de reprise (annexe III 6.1)
- Inventaire D : Biens propres du délégataire (annexe III 6.3)
- Inventaire E : Descriptif des biens relevant du contrat de Partenariat Public sous système Energie (annexe III 6.4)
- 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 III 6.5)

→ Nombre de véhicules en parc au 31 décembre 2021 - Annexe III 6.6

	Inv. A	Inv. B	Inv. F	Inv. ST	Total
Rames de Tramway			33		33
Autobus Articulés hybrides	61				61
Autobus standards hybrides	41				41
Autobus Articulés Autres	17	7			24
Autobus standards Autres	22	9			31
Autobus moyenne capacité	8			9	17
Minibus TPMR		10			10
Minibus électrique		5			5
Autres minibus		5			5
Total	149	36	33	9	227

→ Sorties de l'inventaire B

	Sorties en €
Matériel et outillages	4 634,71
Véhicules de service	
Divers	
Matériel et mobilier de bureau	
Mobilier urbain	
TOTAL	4 634,71

Situation comptable au 31 décembre

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Transport Urbain - situation de l'année 2021

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	1 714 181,32	0,00	44 490,58	0,00	103 187,50	1 861 859,40
214100	Construction / sol d'autrui						
214500	AAI Const. / sol d'autrui	756 642,67	0,00	0,00	0,00	0,00	756 642,67
215400	Matériels & outillages	657 915,71	0,00	10 194,78	0,00	269 760,67	937 871,16
215500	Installations techniques	2 089 638,44	0,00	11 209,68	-4 634,71	29 844,72	2 126 058,13
217000	Matériels de transport VE	3 479 685,98	0,00	216 000,00	0,00	3 300 243,65	6 995 929,63
217100	Véhicules de Service	349 938,36	0,00	0,00	0,00	0,00	349 938,36
217500	Vélos	492 647,36	0,00	0,00	0,00	0,00	492 647,36
217600	Équipements mobiles VE	1 558 797,12	0,00	-36 716,30	0,00	94 994,71	1 617 075,53
218100	AAI Divers	1 957 865,12	0,00	115 525,96	0,00	216 314,68	2 289 705,76
218310	Matériels et Mobilier de bureau	235 517,54	0,00	1 225,00	0,00	14 194,00	250 936,54
218320	Matériels informatiques	1 035 663,20	0,00	23 017,99	0,00	514 689,77	1 573 370,96
	Sous-total	14 328 492,82	0,00	384 947,69	-4 634,71	4 543 229,70	19 252 035,50
231800	Immobilisations corporelles en cours	2 082 258,94	-12 130,19	3 747 476,11	0,00	-4 440 042,20	1 377 562,66
232200	Immobilisations incorporelles en cours	228 910,01	0,00	340 082,50	0,00	-103 187,50	465 805,01
	Totaux Inventaire B	16 639 661,77	-12 130,19	4 472 506,30	-4 634,71	0,00	21 095 403,17

Sécurité des biens

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



II.1.10 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.1.10.1 / COMPTE DE RÉSULTAT 2021

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Transport urbain	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	67 653 471	72 200 998	71 102 054
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	0	0	157 186
RECETTES reversées à l'AD	20 856 771	21 923 177	17 084 204
TOTAL RECETTES	88 510 242	94 124 175	88 343 444

→ Charges

Compte d'exploitation prévisionnel Service public Transport urbain	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES part de l'AD	20 856 771	21 923 177	17 717 753
Exploitation BUS	25 019 990	26 668 808	26 859 626
Exploitation TRAMWAY	7 269 406	7 748 459	6 871 116
Sous-traitance de lignes	5 109 228	5 481 691	4 584 050
Exploitation TPRM	1 217 456	1 306 209	1 099 789
Exploitation Vélos et Vélostations	968 463	1 032 285	1 026 322
Exploitation autostop organisé	20 881	22 257	3 000
TOTAL CHARGES VARIABLES D'EXPLOITATION	39 605 425	42 259 709	40 443 903
Fonction commerciale	4 248 920	4 535 722	4 254 689
Fonction marketing-études	1 289 377	1 376 410	1 777 624
Billettique et SAEIV	1 040 499	1 110 733	834 470
Entretien des installations fixes	2 986 603	3 188 198	2 349 066
Services généraux et divers	6 310 676	6 736 646	8 109 963
Autres frais	6 326 609	6 753 655	7 823 172
Charges remboursées au réel	250 000	266 875	256 370
Dotations aux amortissements	3 249 354	3 468 685	2 691 806
Frais financiers	322 367	344 127	200 464
Marge et aléas	2 023 641	2 160 237	1 884 164
TOTAL CHARGES FIXES	28 048 046	29 941 289	30 181 788
TOTAL CHARGES	88 510 242	94 124 175	88 343 444

Le détail des comptes présenté en liste est joint en annexe III 1.4.

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.

II.1.10.2 / OPÉRATIONS RÉALISÉES AVEC DES ENTITÉS LIÉES

→ Opérations réalisées en 2021

Entité	Intitulé	Montant HT payé en 2020
Keolis SA	Convention de mise à disposition des moyens et des savoir-faire du siège et des directions déléguées aux directions opérationnelles France	2 096 210
Keolis SA	Convention de détachement du personnel	2 705 284
Keolis SA	Convention de société en participation	999 480
Effia	Convention de société en participation	285 566
Cykleo	Convention de société en participation	142 783
Keolis SA	Redevance informatique	920 274
Keolis SA	Refacturations diverses (UITP/assurances/divers)	12 672
Keolis SA	Convention de trésorerie groupe (cash pooling)	
Keolis SA	Refacturation certification ISO 14001	40 000
Keolis SA	Convention d'assistance et conseils (projet PO, KIHO...)	519 656
Groupe Keolis SAS	Convention d'intégration fiscale	
Institut Keolis SAS (IK)	Convention d'adhésion	71 100
IK et établissements	Conventions de formation	141 740
Keolis Conseil et Projets SARL	Convention de prestation, d'assistance et conseils	242 904
Keolis Bourgogne SARL	Contrat de sous-traitance	4 249 540
Effia Synergies - Kisio service consulting	Prestations diverses	149 173
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges parking	3 593 960
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges stationnement	1 889 076
EGS	Prestations diverses forfait charges fourrière	222 507
Cykleo	Prestations diverses forfait charges vélo	125 118
SNCF	Recrutement (Bilan de compétence)	15 885
SNCF	Convention de détachement du personnel	227 457
Kisio Solutions	Redevance informatique	99 247
Canal TP - Kisio Digital	Déploiement des outils acquisition logiciel	250 470
Géoparts	Transport marchandises	15 550
Keolis Baie des Angers	Prestations diverses	12 000

II.1.10.3 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE FORFAITAIRE

Pour l'année 2021, le montant du forfait de charge avant ajustements du service de transport public s'élève à 71.934.123 €₂₀₂₁ soit une indexation de 6,72% par rapport aux valeurs contractuelles en €₂₀₁₆.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à -613 K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +256 K€. L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à -521 K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à +51K€.

Le montant de la contribution financière du service de transport public s'élève donc à 71.107.227 €₂₀₂₁.

Ces éléments intègrent le projet d'avenant n°6.

Détail joint en annexe III 1.3

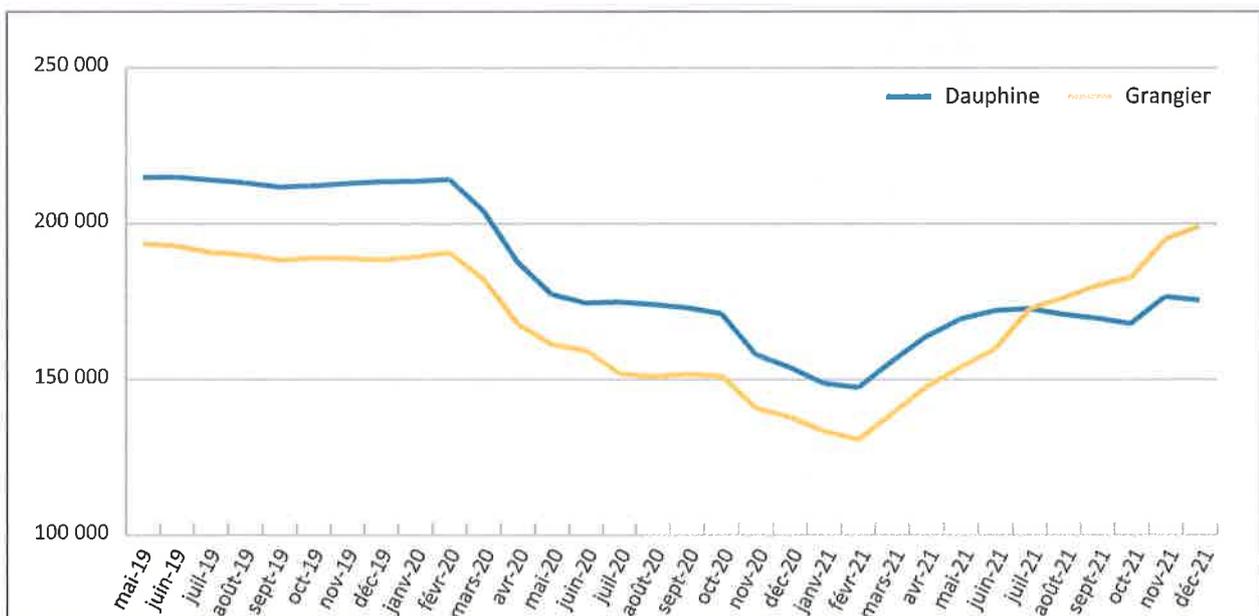


II.2.1 / FAITS MARQUANTS

Le début des travaux du parc en ouvrage « Dauphine » et la fermeture définitive du centre commercial à l'été 2021 a été un fait marquant pour la clientèle, notamment en modifiant l'accès au parking. Keolis Dijon Mobilités en a informé les clients pour les aider à s'adapter à ces changements.

Cependant cette phase travaux a entraîné une baisse de la fréquentation avec un report partiel sur Grangier.

→ Fréquentation Dauphine et Grangier



Enfin l'annonce de la fermeture du parking Trémouille avait également perturbé les clients de ce parking.

À noter aussi en 2021 :

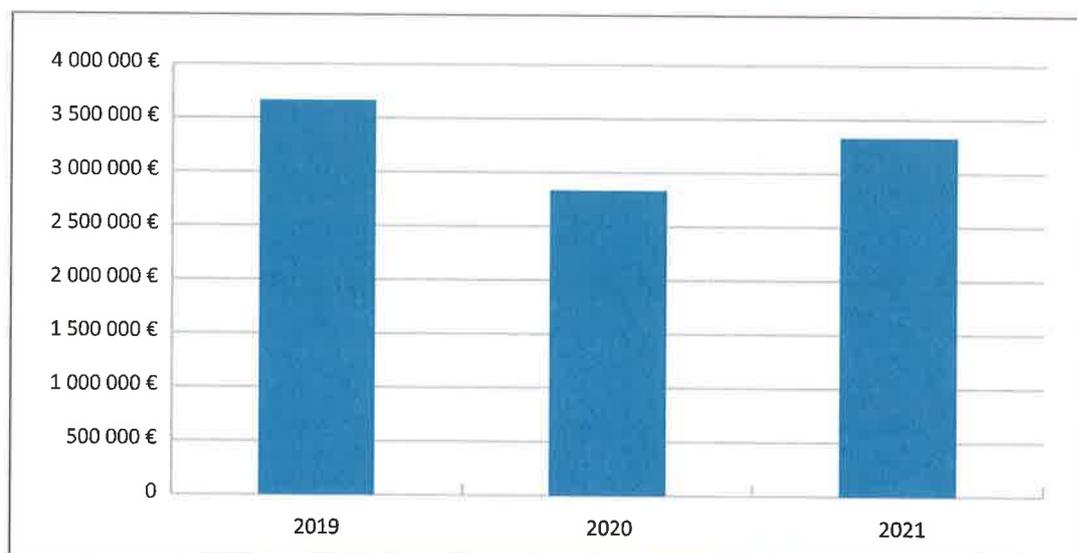
- le lancement du Bouquet Libertés
- l'installation de DiviaVéloPark dans 5 parcs en ouvrage

II.2.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

II.2.2.1 / RECETTES

Après une baisse de 23% des recettes globales des parkings en ouvrage en 2020 par rapport à 2019, liée à la crise du COVID-19, l'année 2021 a vu les recettes revenir à 91% du niveau de 2019.

→ **Recettes totales par parking**



Les recettes des abonnements et des amodiations ont retrouvé un niveau à 95% des recettes d'abonnement de 2019. La fréquentation et les recettes horaires des parkings en ouvrage se situent elles à 88% du niveau de 2019.

Elles ont été fortement perturbées par les vagues successives de la crise sanitaire en début d'année (sortie de la crise de fin 2020 en janvier-février 2021, puis en avril-mai 2021, et enfin en novembre-décembre 2021).

→ Recettes horaires par période

	janvier-mai	juin-octobre	novembre-décembre	Total
2021	567 361 €	965 469 €	408 283 €	1 941 113 €
2019	840 706 €	908 808 €	454 510 €	2 204 024 €
2021/2019	67%	106%	90%	88%

Sur la période juin à octobre 2021, les recettes horaires ont été supérieures aux recettes de la même période de 2019. La nouvelle montée du Covid-19 en fin d'année a fortement limité la fréquentation et les recettes au cours des 2 derniers mois qui sont habituellement très forts (foire gastronomique en novembre et fêtes de fin d'année).

Les parkings en ouvrage comptaient, en octobre 2021, 2 544 abonnés :

→ Nombre d'abonnés par parking

	Relevé octobre 2021			
	Nombre d'abonnés	Résidents	L / V-L / S	24h/24
Clemenceau	517		50	467
Condorcet	391	228	109	54
Darcy	295	97	100	98
Dauphine	69	27	17	25
Grangier	190	57	42	91
Malraux	158		58	100
Monge	25		12	
Sainte-Anne	416	253	70	93
Tivoli	72	54	8	10
Trémouille	411	182	152	77
Total	2544	898	618	1015

Les évolutions des recettes des différents parkings sont contrastées.

- Le parking Dauphine a perdu des clients horaires dont une partie s'est reportée sur le parking Grangier
- Le parking Trémouille a vu une partie de ses abonnés se reporter sur le parking Darcy avec l'annonce de sa fermeture à l'été 2021
- Les recettes horaires des parkings Clemenceau et Malraux souffrent de la baisse d'activité dans le secteur et notamment des fréquentations moindres des congrès, de la foire gastronomique de novembre 2021, de la moindre activité de la CAF et du palais de justice
- La baisse des recettes horaires de Condorcet peut vraisemblablement s'expliquer par le fait qu'une grande partie des clients « horaires » utilisent ce parking lorsqu'ils vont au restaurant ou dans les bars (notamment place E. Zola) qui ont connu une baisse sensible de fréquentation en 2021

→ Évolution des recettes par parkings

	Recettes horaires 2021 en % des recettes horaires de 2019	Recettes abonnés 2021 en % des recettes abonnés de 2019	Recettes totales 2021 en % des recettes totales de 2019	Recettes totales 2021 en € HT
Grangier	96,5%	100,2%	97,2%	561 856 €
Darcy	90,2%	104,9%	96,4%	528 737 €
Sainte Anne	89,0%	107,7%	97,2%	467 452 €
Dauphine	83,3%	93,0%	84,3%	425 356 €
Trémouille	90,1%	78,5%	83,9%	407 584 €
Condorcet	78,8%	82,6%	80,3%	362 396 €
Clémenceau	67,5%	94,7%	88,5%	349 493 €
Monge	132,8%	209,0%	155,5%	97 116 €
Malraux	64,4%	109,4%	84,5%	85 452 €
Tivoli	114,9%	53,6%	77,9%	43 939 €
Total	88,1%	95,1%	90,9%	3 329 381 €

II.2.2.2 / FRÉQUENTATION

La fréquentation globale des parkings en ouvrage s'établit à 1 229 000 voitures en 2021 :

→ Fréquentation parkings par nombre d'entrées

	2019	2020	2021
Entrées horaires	953 489	663 550	846 149
Entrées abonnés	417 905	320 893	383 277
Entrées totales	1 371 394	984 443	1 229 426

→ Fréquentation parkings par pourcentage par rapport à 2019

	2019	2020	2021
Entrées horaires	100%	69,6%	88,7%
Entrées abonnés	100%	76,8%	91,7%
Entrées totales	100%	71,8%	89,6%

La fréquentation horaire est revenu à environ 89% de ce qu'elle était en 2019.

Les deux parkings les plus fréquentés restent Grangier et Dauphine. Le parking Grangier a enregistré 199 000 entrées horaires (16 600 entrées horaires en moyenne par mois) et le parking Dauphine a enregistré 175 500 entrées horaires (14 600 entrées horaires en moyenne par mois). Le parking Dauphine est passé derrière le parking Grangier après le début des travaux à l'été 2021.

Le parking Darcy-Liberté a récupéré un niveau de fréquentation horaire de 91% de 2019 et est le troisième parking le plus fréquenté.

Les parking Sainte-Anne et Condorcet ont enregistré chacun environ 75 000 entrées horaires.

La fréquentation des parkings en ouvrage du centre ville est surtout importante le vendredi et le samedi. Le vendredi est un jour de marché et le samedi est à la fois un jour de marché et un jour de forte fréquentation des commerces du centre-ville en général.

→ Fréquentation par jour par parking

	Parking Dauphine		
	Nombre d'entrées	Nombre d'entrées - horaire	Nombre d'entrées - abonné
lundi	357	313	43
mardi	526	476	50
mercredi	530	481	50
jeudi	542	495	47
vendredi	700	653	47
samedi	848	822	26
dimanche	135	119	16

	Parking Grangier		
	Nombre d'entrées	Nombre d'entrées - horaire	Nombre d'entrées - abonné
lundi	489	414	75
mardi	721	627	94
mercredi	676	585	92
jeudi	681	590	90
vendredi	850	760	90
samedi	778	732	46
dimanche	133	111	22

	Parking Darcy		
	Nombre d'entrées	Nombre d'entrées - horaire	Nombre d'entrées - abonné
lundi	231	78	153
mardi	373	188	185
mercredi	281	117	164
jeudi	337	161	176
vendredi	516	344	173
samedi	516	434	82
dimanche	84	34	51

Les 6 parkings d'hyper centre-ville et proches du centre-ville connaissent des taux d'occupation assez élevés, notamment les jours de forte activité du centre-ville :

→ **Taux d'occupation par jour par parking**

	Année 2021		
	Période	Pic	Moyenne
DARCY	Semaine	94,06%	58,90%
	Samedi	90,50%	63,87%
	Dimanche	75,05%	35,06%
DAUPHINE	Semaine	90,31%	53,16%
	Samedi	95,16%	72,79%
	Dimanche	78,92%	28,96%
GRANGIER	Semaine	100,00%	81,19%
	Samedi	100,00%	85,43%
	Dimanche	94,93%	52,86%
TRÉMOUILLE	Semaine	95,78%	65,39%
	Samedi	97,56%	74,90%
	Dimanche	59,56%	45,81%
CONDORCET	Semaine	101,28%	75,82%
	Samedi	101,02%	82,28%
	Dimanche	84,95%	61,45%
SAINTE-ANNE	Semaine	92,13%	68,21%
	Samedi	100,00%	74,45%
	Dimanche	77,87%	54,01%
CLEMENCEAU	Semaine	96,30%	48,60%
	Samedi	68,00%	25,39%
	Dimanche	98,00%	24,48%
MALRAUX	Semaine	52,81%	25,96%
	Samedi	26,22%	13,93%
	Dimanche	27,34%	11,99%
TIVOLI	Semaine	92,11%	57,73%
	Samedi	84,21%	59,55%
	Dimanche	82,46%	54,18%
MONGE	Semaine	49,67%	19,61%
	Samedi	53,17%	14,11%
	Dimanche	10,05%	23,13%

II.2.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

L'épidémie de COVID-19 n'a pas rendu possible les actions commerciales sur le terrain pendant les premiers mois de l'année 2021.

D'autres opérations ont été menées :

PROMOTION DU BUS ET TRAM AUPRÈS DES ABONNÉS RÉSIDENTS DES PARKINGS

Une action commerciale a été menée en mars 2021 pour promouvoir le bus et le tram auprès des abonnés des différents parkings :

- Envoi d'un courrier à l'ensemble des abonnés leur proposant d'essayer le bus et le tram et les informant de la desserte bus et tram proche de leur domicile
- Chargement à distance de 3 tickets sans contact sur les cartes des abonnés

Près de 280 abonnés ont utilisé cette offre d'essai sur les 9 00 abonnés.

PROMOTION DE DIVIAVÉLODI AUPRÈS DES ABONNÉS RÉSIDENTS DES PARKINGS

Une autre action a été organisée en juin 2021 pour promouvoir DiviaVélodi :

- Envoi d'un courrier à l'ensemble des abonnés leur proposant d'essayer DiviaVélodi en utilisant un code promotionnel
- Information sur les stations DiviaVélodi les plus proches de leur domicile

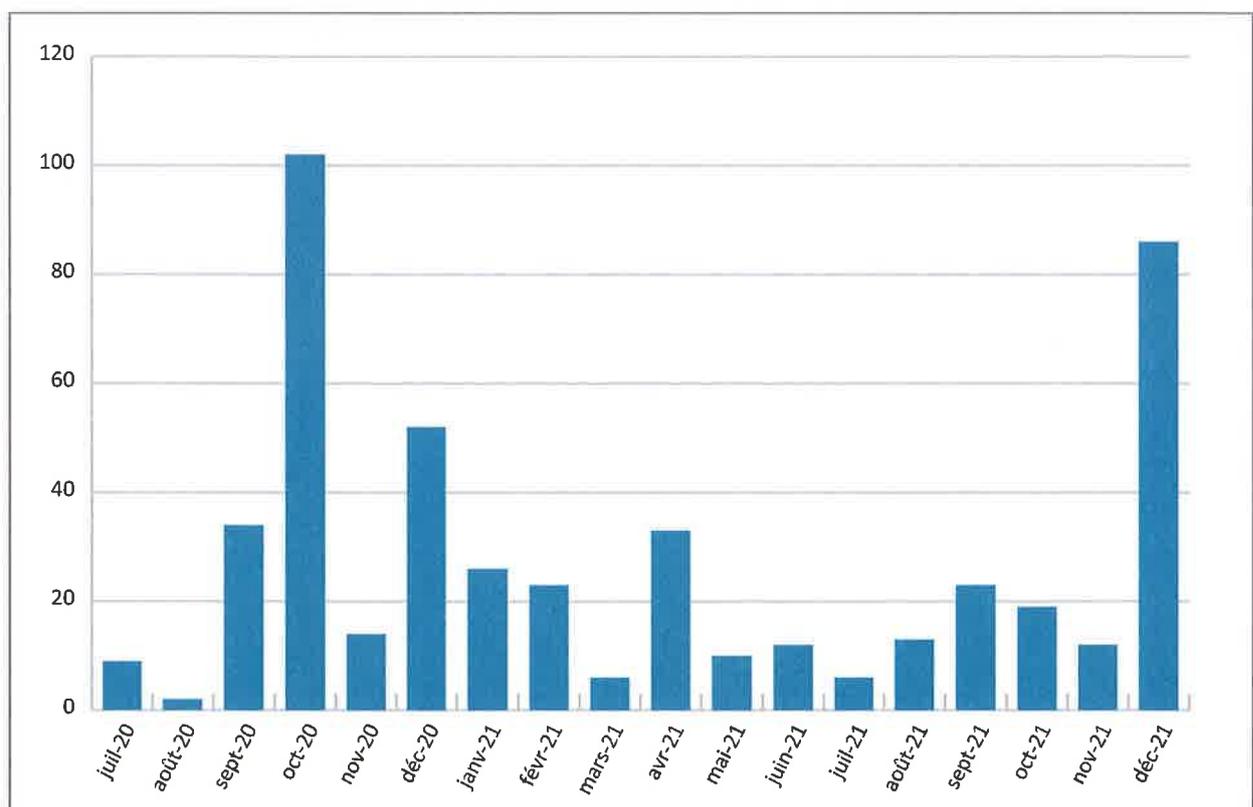
Près de 135 abonnés ont utilisé cette offre d'essai sur les 9 00 abonnés résidents.

PROMOTION DE LIBERTÉ PARK DANS LES PARKINGS EN OUVRAGE

Des distributions de flyers aux barrières dans les parkings en ouvrage ont été faites en octobre et décembre 2021. Cette opération a permis de gagner 76 nouveaux clients Liberté Park.

Le service LibertéPark compte 482 clients dont 18% habitent hors de Dijon métropole.

→ Souscriptions au service Liberté Park



PAUSE DE 9 ÉCRANS D'INFORMATION MULTIMODALE DANS LES PARKINGS

Neuf écrans d'information multimodale ont été posés dans les parkings Darcy (3 écrans), Grangier (1 écran), Sainte Anne (2 écrans), Clémenceau (1 écran), Condorcet (1 écran) et Monge (1 écran).

Ces écrans permettent d'informer les clients des parkings des dessertes DiviaMobilités à proximité en temps réel (passages des prochains bus et tram, nombre de vélo disponibles dans les stations DiviaVélo) et de diffuser les informations et offres de DiviaMobilités.



PROMOTION DU PARKING MALRAUX

Un jalonnement spécifique du parking Malraux a été réalisé à l'occasion de la Foire Gastronomique (Jalonnement au départ de la place Jean Bouhey et renforcement de la visibilité de l'entrée du parking Malraux). Ces mesures de visibilité avaient pour but d'encourager les visiteurs de la Foire à utiliser le parking Malraux, notamment lorsque le parking Clémenceau était complet.

Compte tenu de la baisse de 30% de la fréquentation de la Foire Gastronomique, les visiteurs ont pu se stationner à la fois au parking Clémenceau et au parking en surface de la Foire. Aussi, ces dispositions prises pour faire essayer le parking Malraux n'ont pas été utilisées.

II.2.3 / RESSOURCES HUMAINES

L'effectif moyen sur l'année 2021 a été de **23 salariés**, chiffre stable par rapport à 2020. Deux demandes de ruptures conventionnelles par des agents d'exploitation ont été acceptées en vue de la fermeture du parking Trémouille-Marché. Lors du renouvellement de la convention pour l'exploitation de ce parking, des embauches ont été réalisées pour remplacer les départs.

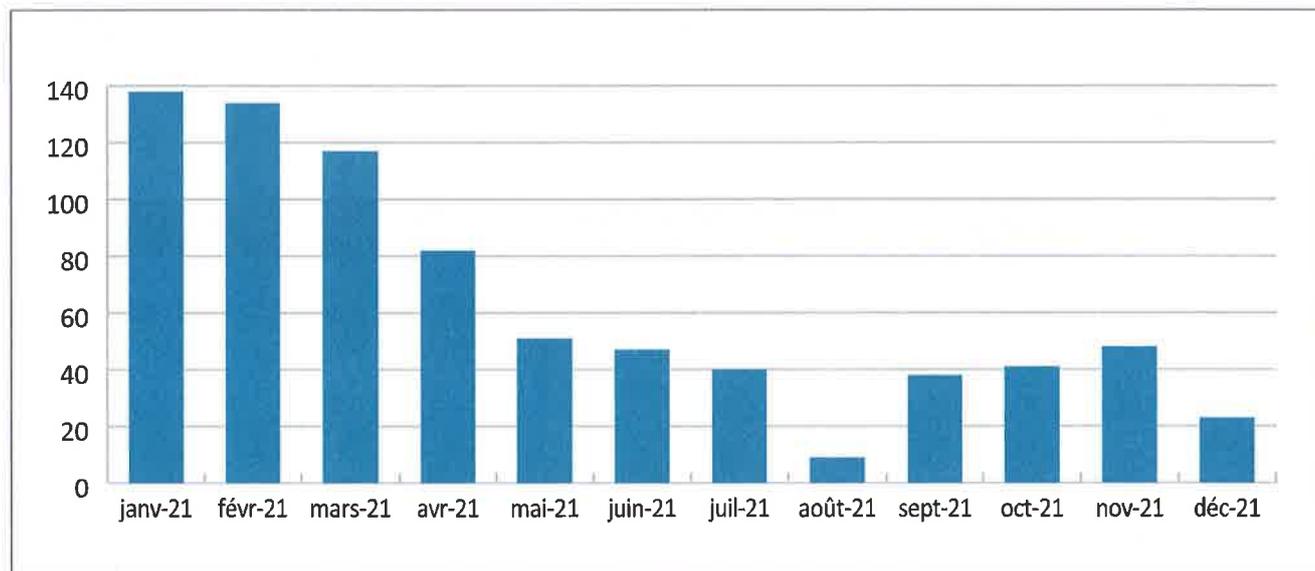
→ Effectif ouvrage

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Cadres, Maîtrise & Techniciens	5	5	5	5	5	5
Employés	18	18	18	18	18	18
TOTAL	23	23	23	23	23	23

	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Cadres, Maîtrise & Techniciens	5	4	4	4	4	4
Employés	18	18	18	18	18	18
TOTAL	23	22	22	22	22	22

L'absentéisme a été de **768 jours** soit en moyenne **33 jours** par an et par salarié.

→ Nombre de jours d'absence par mois parking en ouvrage



L'absentéisme est en augmentation par rapport à 2020 (646 jours et 27 jours en moyenne par an et par salarié). Ont été recensés : 26 arrêts maladies, 2 accidents du travail et 1 congé maternité.

4 salariés ont été en arrêt maladie de plus de 50 jours au cours de l'année et représentent 516 jours d'absence, dont un pour congés maternité.

Le protocole sanitaire a été respecté par l'ensemble des salariés.

Le remplacement des personnes en arrêt de travail a été effectué par des intérimaires inscrits chez ID'EES INTERIM. Au total de l'année 2021, 30 personnes différentes ont travaillé dans les parcs en ouvrage représentant 11 349 heures dont 3 972,5 heures d'insertion (1004 heures d'insertion en 2020).

Les agents d'Effia ont bénéficié de 487 heures de formations décrites dans le tableau suivant :

→ Formation ouvrage

	Nombre d'heures
Adapter sa communication dans ses relations professionnelles	14
Anglais	15
Anglais et certification LEVELTEL	5
Commercialisation des produits de stationnement	7
EPI sécurité incendie / Premiers Secours	49
EXCEL + CERTIFICATION TOSA	17
Exprimer son courage managérial	14
Habilitations Electriques BS BE Initiale	70
Manager sans pouvoir hiérarchique	14
REMISE A NIVEAU SSIAP1	24
Sauveteur Secouriste du Travail (formation initiale)	84
SSIAP 1 (formation initiale)	160
Stress et Performance	14
TOTAL	487

Deux agents de Darcy ont suivi la formation SSIAP 1 et ont obtenu le diplôme. Les autres sessions de formation sont prévues en 2022 pour les autres agents de Darcy.

II.2.4 SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

EFFIA a mis en place de bonnes pratiques qui permettent de suivre les consommations, la production de déchets et de réduire l'impact environnemental :

- Les consommations d'eau sont suivies régulièrement notamment par le biais des factures.
- Depuis 2021, les consommations électriques sont suivies et analysées grâce à un outil de supervision à distance. Cela permet d'identifier en temps réel les anomalies et de les traiter rapidement.
- Les déchets générés sur les parkings par l'activité d'EFFIA sont triés et recyclés. En 2021, les activités d'EFFIA n'ont pas généré de déchets dangereux.
- EFFIA et les prestataires de nettoyage utilisent majoritairement des produits éco-labellisés ; exception faite de certains produits comme les solvants pour enlever les tags qu'il est difficile de remplacer à efficacité équivalente.

II.2.5 / INVESTISSEMENTS

Les investissements concernent en grande partie le début des travaux du parking Dauphine, avec les études géotechniques, la réalisation du permis de construire, les lots de gros œuvre de démolition pour la création de l'ascenseur, l'électricité et le désenfumage. Au cours des travaux, de l'amiante a été trouvée sur le site, ce qui a nécessité une interruption de chantier de presque 2 mois.

L'une des colonnes sèches du parking Trémouille a également été remise en état et la porte d'accès du parking Sainte-Anne a été remplacée pour la rendre accessible aux personnes à mobilité réduite.

Les investissements réalisés sont constitués ainsi :

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Stationnement en Ouvrage - situation de l'année 2021

		Brut au 1/01	Régularisa- tions	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	45 678,60	0,00	0,00	0,00	0,00	45 678,60
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	5 000,00	0,00	0,00	5 000,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	5 689 330,87	0,00	1 004 984,95	0,00	0,00	6 694 315,82
215400	Matériels & outillages	46 069,02	0,00	0,00	0,00	0,00	46 069,02
215500	Installations techniques	433 085,05	0,00	0,00	0,00	0,00	433 085,05
217000	Matériels de transport VE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217100	Véhicules de Service	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217500	Vélos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217600	Équipements mobiles VE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218100	AAI Divers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218310	Matériels et Mobilier de bureau	19 005,45	0,00	0,00	0,00	0,00	19 005,45
218320	Matériels informatiques	127 026,54	0,00	1 010,60	0,00	0,00	128 037,14
	Sous-total	6 360 195,53	0,00	1 010 995,55	0,00	0,00	7 371 191,08
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
231300	Immobilisations en cours construction	114 444,23	0,00	0,00	0,00	0,00	114 444,23
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Totaux Inventaire B	6 474 639,76	0,00	1 010 995,55	0,00	0,00	7 485 635,31

Le détail figure en annexe III 6.1.

II.2.6 / MAINTENANCE

L'ensemble des maintenances des équipements a été réalisé courant 2021. Les vérifications annuelles des obligations légales ont également eu lieu et les observations des rapports ont été levées.

→ Planning maintenance 2021

		Parking CLEMENCEAU		Parking CONDORCET	
Responsables		DESCHAMPS Christelle 06 11 58 55 00			
		Laurent MANICI		Maxime AUCLAIR	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	6-avr.			
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	6-mai		7-avril	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	4-mars		2-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique	20-mai		17-mai	
	3 ^{ème} trimestre mécanique	22-juil.		19-juil.	
	4 ^{ème} trimestre électrique	21-oct.		18-oct.	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA		Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	3-mai		3-mai	
BAES	Semestrielle	15-mars	7-sept.	25-févr.	8-sept.
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	13-avril		25-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	17-mai	15-nov.	19-mai	17-nov.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	4-oct.		7-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	5-mai		10-mai	
VMC	Annuelle	5-mai		10-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	29-avril	15-déc.	8-juin	14-déc.
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle	21-juin		23-juin	
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2021 suite

		Parking DARCY		Parking DAUPHINE	
Responsables	DESCHAMPS Christelle 06 11 58 55 00				
	Maxime AUCLAIR		Evelyne MARILLIER		
Périodicités	1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre	
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	8-avr.		9-avr.	
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	8-avr.		9-avr.	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	2-mars		3-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique	18-mai		19-mai	
	3 ^{ème} trimestre mécanique	20-juil.		21-juil.	
	4 ^{ème} trimestre électrique	19-oct.		20-oct.	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA		Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	3-mai		6-mai	
BAES	Semestrielle	12-mars	14-sept.	24-févr.	3-sept.
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	25-mars		22-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	21-mai	19-nov.	19-mai	17-nov.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	8-oct.		12-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	7-mai		3-mai	
VMC	Annuelle	7-mai		3-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	4-mai	13-déc.	7-mai	17-déc.
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle	24-juin		28-juin	
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2021 suite

		Parking GRANGIER		Parking MALRAUX	
Responsables		DESCHAMPS Christelle 06 11 58 55 00			
		Evelyne MARILLIER		Laurent MANICI	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle				
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	2-avr.		4-mai	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	2-mars			
	2 ^{ème} trimestre électrique	19-mai			
	3 ^{ème} trimestre mécanique	21-juil.			
	4 ^{ème} trimestre électrique	20-oct.			
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA			
ONDULEUR	Annuelle	5-mai		11-mai	
BAES	Semestrielle	10-mars	30-août	11-mars	7-sept.
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	22-mars		23-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	18-mai	18-nov.	20-mai	15-nov.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	13-oct.		5-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	6-mai			
VMC	Annuelle	6-mai		3-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	5-mai	17-déc.	9-juin	15-déc.
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle	29-juin			
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2021 suite

	Parking MONGE		Parking SAINTE-ANNE	
Responsables	DESCHAMPS Christelle 06 11 58 55 00			
	Laurent MANICI		Evelyne MARILLIER	
Périodicités	1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre

Lot Courant fort

HTA Niv 1-2-3	Annuelle	12-avr.		14-avr.	
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	12-avr.		14-avr.	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique			1-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique			17-mai	
	3 ^{ème} trimestre mécanique			19-juil.	
	4 ^{ème} trimestre électrique			18-oct.	
	Essais GE mensuel			Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	18-mai		6-mai	
BAES	Semestrielle	8-mars	3-sept	22-fév.	30-août

Lot Courant faible

SECURITE INCENDIE	Annuel	26-mars		2-avril	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle			20-mai	16-nov.

Lot CVC

VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerou)			14-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	6-mai		7-juin	
VMC	Annuelle	6-mai		7-juin	

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	7-mai	16-déc.	11-juin	17-déc.
---------------------	--------------	-------	---------	---------	---------

PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle			30-juin	
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2021 suite

		Parking TIVOLI		Parking TRÉMOUILLE	
Responsables		DESCHAMPS Christelle 06 11 58 55 00			
		Maxime AUCLAIR		Laurent MANICI	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle			27-avr.	
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	11-mai		27-avr.	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique			2-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique			18-mai	
	3 ^{ème} trimestre mécanique			20-juil.	
	4 ^{ème} trimestre électrique			19-oct.	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA		Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	11-mai		18-mai	
BAES	Semestrielle	26-févr.	31-août	25-fév.	1-sept.
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	1-avril		24-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	18-mai	16-nov.	17-mai	18-nov.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	11-oct.		6-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai			7-mai	
VMC	Annuelle	5-mai		7-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	8-juin	14-déc.	3-mai	16-déc.
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle			22-juin	
Écrémage	Annuelle				

→ Suivi des contrôles dans le cadre des obligations

Parcs	Équipements	Fréquences	Date des visites pour contrôles
DARCY 788	Installations électriques	A	05/05/2021
GRANGIER 789	Installations électriques	A	15/04/2021
DAUPHINE 790	Installations électriques	A	29/04/2021
CONDORCET 791	Installations électriques	A	03/05/2021
STE ANNE 792	Installations électriques	A	06/05/2021
TIVOLI 793	Installations électriques	A	07/05/2021
TREMOUILLE 794	Installations électriques	A	07/05/2021
MALRAUX 795	Installations électriques	A	04/05/2021
CLEMENCEAU 796	Installations électriques	A	11/05/2021
MONGE 899	Installations électriques	A	10/05/2021

II.2.7 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.2.7.1 / COMPTE DE RÉSULTAT

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Stationnement parcs en ouvrage	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	3 338 365	3 601 428	3 694 871
RECETTES reversées à l'AD (Rp)	3 831 414	3 903 936	3 378 848
TOTAL RECETTES	7 169 779	7 505 364	7 073 718

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement parcs en ouvrage	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES part de l'AD	3 831 414	3 903 936	3 495 935
Charges de personnel	1 062 230	1 145 934	1 052 112
Autres charges d'exploitation	846 976	913 717	855 352
Redevances	29 332	31 643	30 308
Charges remboursées au réel	0	0	0
Autres charges de fonctionnement	579 801	625 490	770 772
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	2 518 339	2 716 784	2 708 544
Coûts investissement/renouvellement	598 561	645 728	683 971
Marge et aléas	221 465	238 916	185 269
TOTAL AUTRES CHARGES	820 026	884 644	869 240
TOTAL CHARGES	7 169 779	7 505 364	7 073 718

Le détail du compte d'exploitation est joint en annexe III 1.4.

II.2.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2021, le montant du forfait de charge du service de stationnement en ouvrage avant ajustements s'élève à 3.601.428 €2021 soit une indexation de 7,88% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016..

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à -117 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à +50K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en ouvrage s'élève donc à 3.534.730 €2021.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 30.308 € a été versée.

Ces éléments intègrent le projet d'avenant n°6.

Détail joint en annexe III 1.3



II.3.1 / FAITS MARQUANTS

Le stationnement sur voirie a retrouvé un niveau de fréquentation pratiquement comparable à 2019 avec 2 243 800 tickets (contre 2 260 700 en 2019).

La création du secteur Montchapet Est (445 places et 24 horodateurs) au 1er octobre a permis de gagner environ 11 000 tickets « visiteurs » sur l'année 2021 (0,5% de la fréquentation annuelle).

Le redressement plus rapide que pour le stationnement en ouvrage de la fréquentation et des recettes à deux causes principales :

- Au bénéfice de la fréquentation : une partie des clients visiteurs des ouvrages ont opté pour le stationnement sur voirie en raison de la crise du COVID-19 (peur de se contaminer en touchant des rampes, des poignées de portes, des boutons d'ascenseurs...)
- Au bénéfice des recettes : l'amélioration de l'application de contrôle fournie par Copernic a permis d'augmenter la productivité du contrôle d'environ 30% grâce à la plus grande efficacité du scanner (en 2021, en moyenne 62 000 contrôles mensuels ont été effectués soit environ 33% des tickets contrôlés, contre 47 000 contrôles par mois et 27% des tickets contrôlés au cours du deuxième semestre 2020). Cette augmentation du nombre de contrôles a permis de faire passer le taux de fraude constaté de 15,5% au deuxième semestre 2020 à 13,5% sur l'année 2021

Enfin, le rétablissement du contrôle place Suquet en parallèle de la création d'un abonnement spécial destiné aux agents du commissariat a été mis en place en septembre 2021.

II.3.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

II.3.2.1 / RECETTES

Globalement les recettes du stationnement sur voirie sont de 6 196 k€ en progression de +4,5% soit +269 k€ par rapport à 2019.

→ Recettes totales voirie

	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Évolution 2021/2019		Commentaires
Visiteurs Allées du Parc	253 959 €	186 618 €	223 540 €	-30 419 €	-12,0%	-
Visiteurs Centre-ville	561 085 €	489 974 €	622 494 €	61 409 €	10,9%	-
Visiteurs courte durée	2 829 577 €	2 239 580 €	2 854 377 €	24 800 €	0,9%	Avec des suppressions de places
Visiteurs Gare Nord	196 412 €	138 344 €	185 441 €	-10 971 €	-5,6%	-
Visiteurs Gare Sud	138 739 €	89 111 €	125 787 €	-12 952 €	-9,3%	-
Visiteurs Montchapet	312 683 €	228 263 €	385 026 €	72 344 €	23,1%	Effet de l'extension à partir d'octobre
Visiteurs Tivoli	277 210 €	182 233 €	255 903 €	-21 307 €	-7,7%	-
Visiteurs Hyacinthe Vincent	43 679 €	78 172 €	91 180 €	47 501 €	108,7%	Création du "secteur" mi 2019
Visiteurs Diderot Berlier	8 298 €	56 748 €	74 348 €	66 050 €	796,0%	Création du "secteur" fin 2019
Total visiteurs	4 621 641 €	3 689 042 €	4 818 096 €	196 455 €	4,3%	

Résidents Allées du Parc	3 049 €	3 711 €	6 450 €	3 401 €	112%	-
Résidents Centre-ville	50 524 €	60 037 €	75 283 €	24 759 €	49%	-
Résidents Gare Nord	9 195 €	11 797 €	23 190 €	13 994 €	152%	-
Résidents Gare Sud	7 738 €	9 659 €	16 453 €	8 715 €	113%	-
Résidents Montchapet	12 278 €	16 576 €	33 152 €	20 874 €	170%	Effet de l'extension à partir d'octobre
Résidents Tivoli	39 119 €	32 863 €	39 362 €	242 €	1%	-
Résidents Hyacinthe Vincent	2 825 €	5 520 €	8 104 €	5 279 €	187%	Création du "secteur" mi 2019
Total Résidents	124 728 €	140 162 €	201 993 €	77 264 €	61,9%	

Total Visiteurs+Résidents	4 746 369 €	3 829 204 €	5 020 088 €	273 719 €	5,8%	
----------------------------------	--------------------	--------------------	--------------------	------------------	-------------	--

Recettes des FPS	986 848 €	734 181 €	972 309 €	-14 539 €	-1,5%	
Autres recettes	194 071 €	121 165 €	203 615 €	9 544 €	4,9%	
Recettes totales	5 927 288 €	4 684 550 €	6 196 012 €	268 724 €	4,5%	

En tendance, hors modification du périmètre, les recettes de voirie évoluent d'environ +1,8%.

→ **Évolution recettes voirie en tendance**

Recettes réelles voirie 2021	6196
Effet création Montchapet	45
Effet création Diderot Berlier	64
Effet création Hyacinthe Vincent	53
Recettes réelles voirie 2021 à périmètre constant	6034
Recettes réelles voirie 2019	5927
Tendance	1,8%

Près de 744 000 contrôles ont été effectués, ce qui représente un taux de contrôle de 33%. Cette progression du taux de contrôle a permis de faire baisser le taux de fraude apparent de 1,4 point.

→ **Fraude voirie**

	2019	2020	2021
Nombre de tickets	2 260 688	1 765 187	2 243 854
Contrôles	661 466	483 704	743 827
Taux de contrôle	29,3%	27,4%	33,1%
Nombre de FPS	97 010	71 041	99 870
Taux de fraude apparent	14,7%	14,7%	13,4%
Recettes de FPS	986 848 €	734 181 €	972 309 €
Recettes par FPS	10,17 €	10,33 €	9,74 €
% de paiement minoré (moyenne annuelle)	61,7%	63,4%	61,3%
Nombre de RAPOS	2 356	1 706	2 677
Part des FPS donnant lieu à un RAPO	2,4%	2,4%	2,7%

Le taux de paiement minoré est resté globalement stable, de même que le taux de RAPO.

II.3.2.2 / FRÉQUENTATION

Avec 2 243 800 tickets, la fréquentation de 2021 est pratiquement au niveau de 2019 (99,2%).

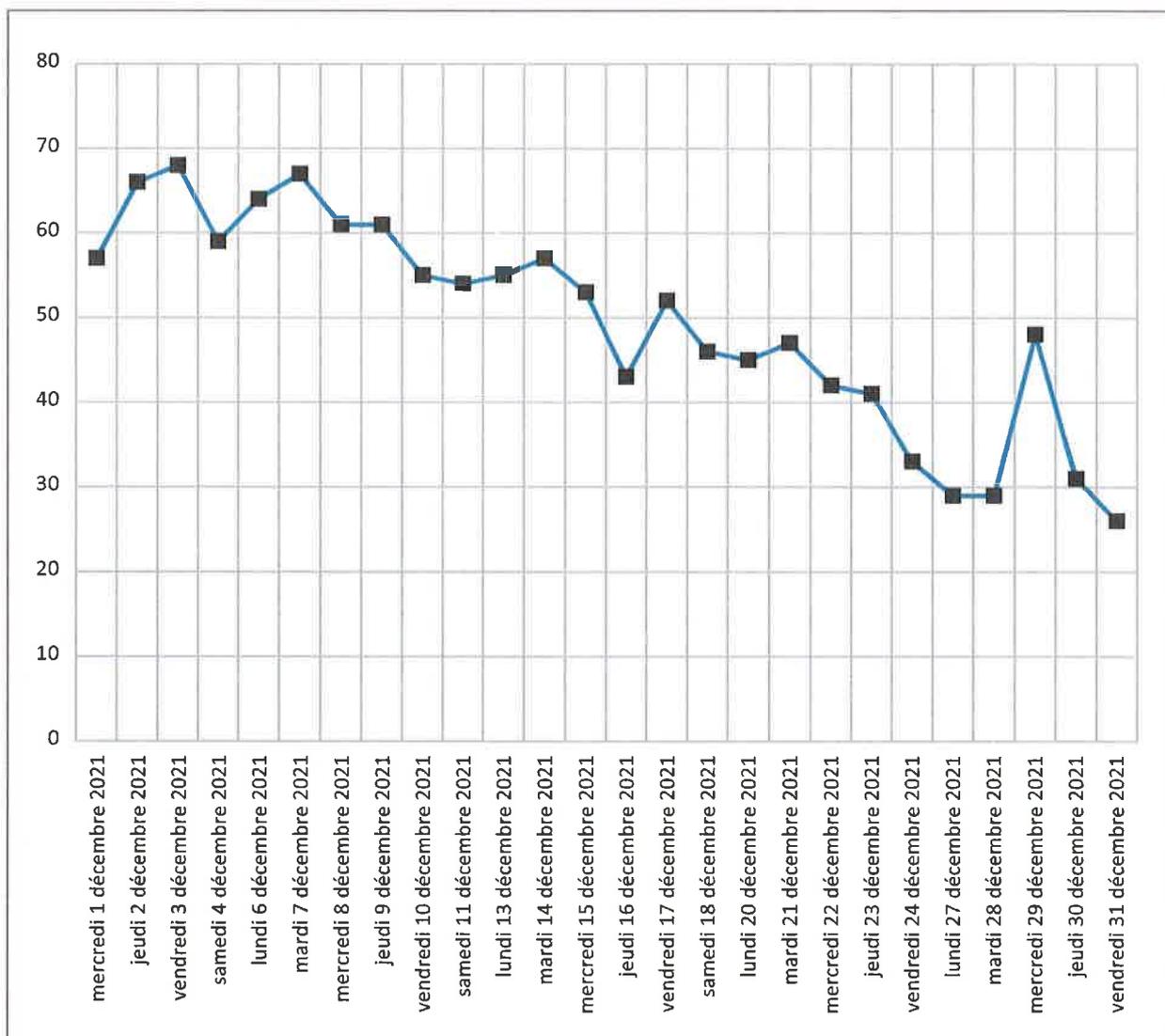
La valeur du ticket moyen a fortement progressé en passant de 2,10€ en 2019 à 2,24€ en 2021, soit une progression de +6,6%.

→ Effet prix effet quantité voirie

	2019	2020	2021	delta 2021/2019	
Recettes des tickets visiteurs et résidents	4 746 369 €	3 829 204 €	5 020 088 €	273 719 €	5,8%
Ticket moyen	2,10 €	2,17 €	2,24 €	-	6,6%
Effet quantité	-	-	-	-37 662 €	-0,8%
Effet prix	-	-	-	311 381 €	6,6%

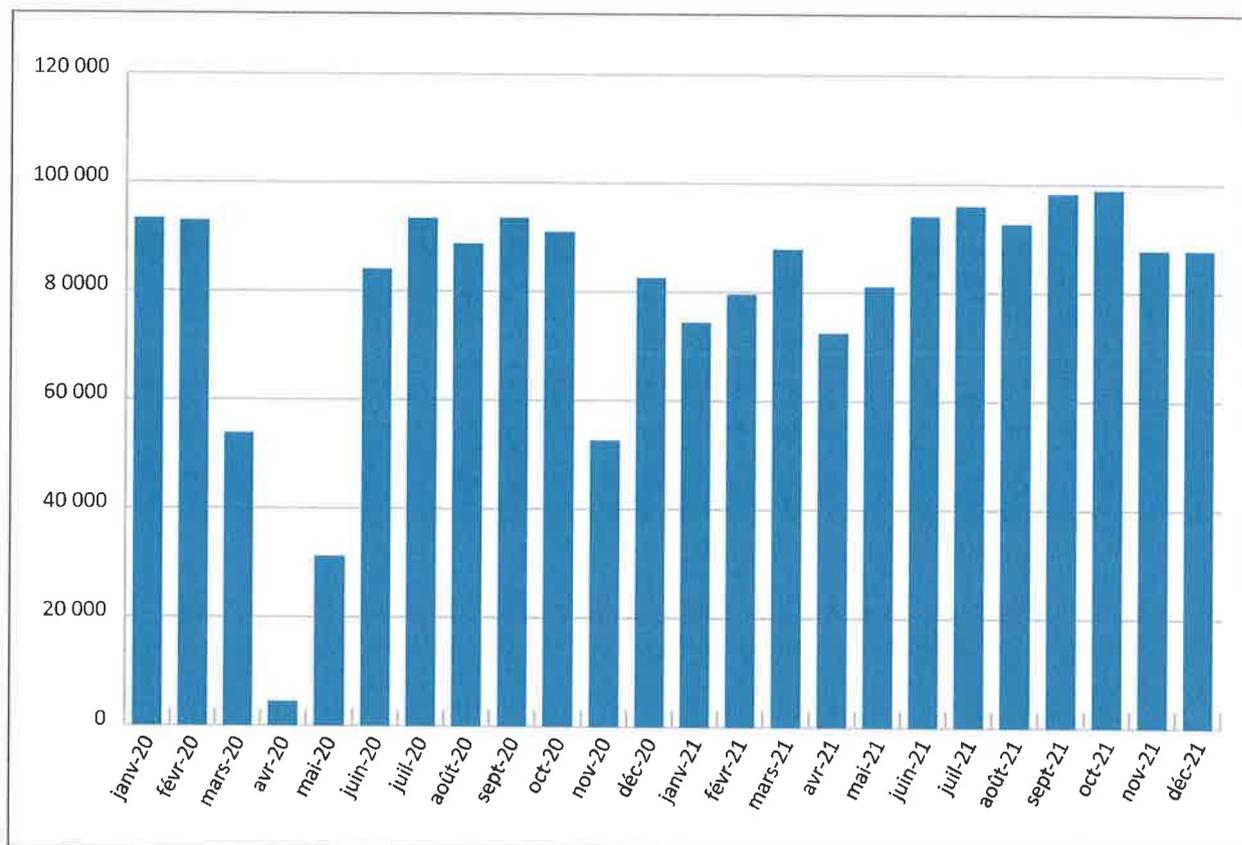
Le taux d'occupation est revenu au niveau de 2019. Par exemple, au cours du mois de décembre 2021, le taux de rotation moyen sur l'ensemble des secteurs a été de 50%.

→ Taux d'occupation moyen par jour ensemble des secteurs décembre 2021



En 2021, en dehors des périodes de pandémie, le nombre moyen de clients ayant acheté des tickets chaque mois a été de 96 000 clients différents, soit un nombre de clients comparable à l'année 2019.

→ Nombre de clients différents



II.3.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

En 2021, Keolis Dijon Mobilités a réalisé des actions commerciales à la fois pour le lancement du secteur Montchapet Est et pour promouvoir Liberté Park.

En juin et en septembre 2021, l'équipe commerciale accompagnée d'ACS a été présente pendant plusieurs jours place Barbe. Ces présences qui se sont déroulées après la distribution d'une lettre du Maire de Dijon accompagnée d'un dépliant décrivant le nouveau secteur Montchapet Est, ont permis en allant à la rencontre des habitants du quartier de les informer :

- sur le nouveau secteur résident,
- sur les modalités d'obtention d'un droit résident et d'achat d'abonnements résidents.

De nombreux habitants ont pu ainsi et rapidement déposer leurs demandes pour faire établir un droit résident.



D'autre part, du 06 au 17 septembre 2021, une équipe de 10 agents commerciaux sont allés à la rencontre des utilisateurs d'horodateurs (choix des horodateurs les plus utilisés) à la fois pour :

- les informer sur l'utilisation de l'horodateur,
- promouvoir l'appli PayByPhone
- et aussi promouvoir l'utilisation des parkings en ouvrage et Liberté Park pour les clients désireux d'essayer de stationner dans un parking en ouvrage.

11.3.3 / RESSOURCES HUMAINES

L'effectif moyen sur l'année 2021 a été de 23 salariés contre 22,4 en 2020. Le nombre de salariés est constant tout au long de l'année et il n'y a eu qu'une seule salariée qui a mis fin à son contrat en septembre et qui a été remplacée par un autre CDI.

Le superviseur, salarié détaché de la Ville, avait mis fin à son détachement au 31 décembre 2020. L'ACS principale a été promue au poste de Superviseur début 2021.

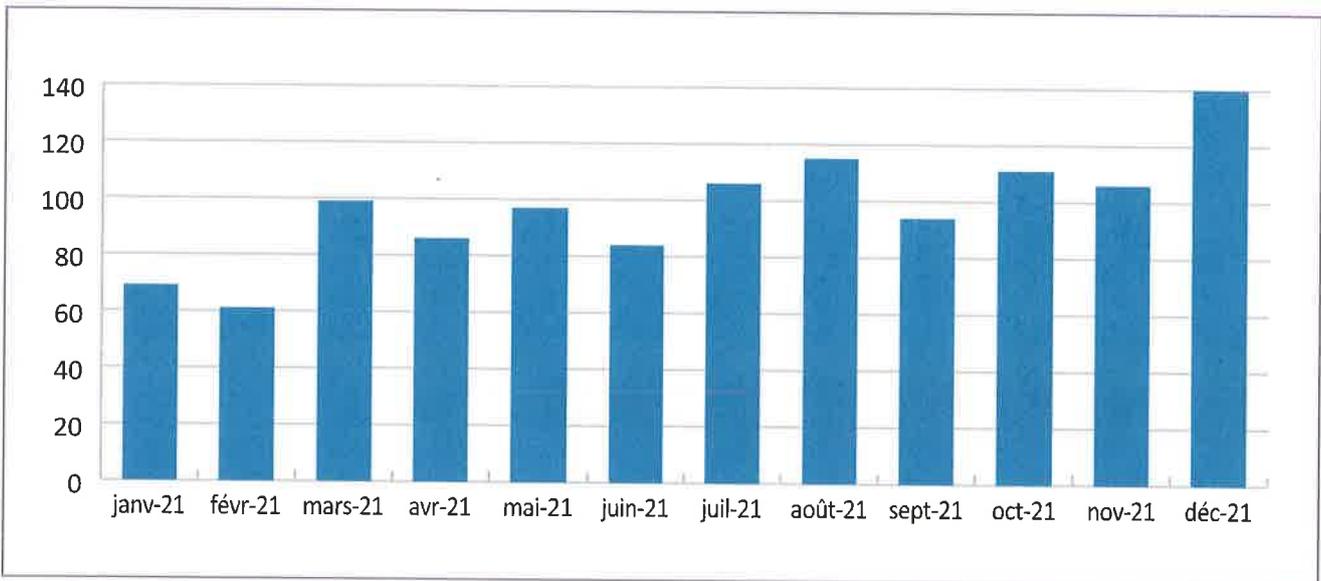
→ **Effectif voirie**

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Cadres, Maîtrise & Techniciens	4	4	5	6	6	6
Employés	18	18	18	18	18	18
TOTAL	22	22	23	24	24	24

	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Cadres, Maîtrise & Techniciens	6	5	5	5	5	5
Employés	18	18	18	18	18	17
TOTAL	24	23	23	23	23	22

1168 jours d'absentéisme sont comptabilisés, soit 50 jours par an et par personne.

→ Nombre de jours d'absence par mois voirie



Ce chiffre est en forte augmentation par rapport à 2020 de 57,4% (742 jours).

Sont recensés : 83 arrêts maladies, 6 accidents du travail et 1 congé maternité.

Concernant les arrêts pour maladie : deux salariés cumulent à eux seuls 34 arrêts, soit plus d'un tiers du nombre total d'arrêts et pour la plupart les arrêts étaient de courte durée. À noter que pour deux des arrêts de longue durée, des inaptitudes au poste ont été déclarées par le médecin du travail début 2022.

Concernant les 6 accidents du travail, il y a 3 chutes sur la voirie qui ont eu pour conséquences deux entorses à la cheville et un poignet cassé ; deux font suite à une agression et une suite à une collision avec un livreur à vélo.

Le taux d'absentéisme ayant été exceptionnellement élevé en 2021, des ACS ont été embauchés en CDD pour le remplacement des salariés en longue maladie et pour les périodes de congés. Certains contrats ont été transformés en CDI fin 2021, en anticipation de départs prévus en début d'année 2022.

Les agents ont bénéficié de 210 heures de formations décrites dans le tableau suivant :

→ Formation voirie

	Nombre d'heures
EPI sécurité incendie / Premiers Secours	28
Exprimer son courage managérial	14
Gestion des conflits et relation client	77
Habilitations Electriques BS BE Initiale	42
Maitrise et affirmation de soi : assertivité niveau 1	21
Management de l'absentéisme	7
Manager une équipe niveau 1	21
TOTAL	210

II.3.4 / SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Les activités de stationnement sur voirie sont gérées par EFFIA de la même façon que les parcs en ouvrage, leur impact environnemental est moindre. La gestion des déchets est mise en place et respecte les mêmes règles.

II.3.5 / MAINTENANCE

L'ensemble des maintenances des équipements a été réalisé courant 2021. Les vérifications annuelles des obligations légales ont également eu lieu et les observations des rapports ont été levées par le mainteneur.

→ Maintenance voirie - suivi GTC

	Alarmes							Interventions
	Défaut tirelire	Panne CB	Défaut Énergie	Écran	Défaut tickets	Pièces coincées	Autre	
Janvier	0	7	1	1	4	2	6	21
Février	0	3	4	1	3	1	12	152
Mars	1	19	0	0	5	0	25	71
Avril	0	7	0	0	2	0	11	100
Mai	0	10	1	0	5	0	11	69
Juin	1	12	0	0	11	2	11	45
Juillet	0	12	3	0	2	0	36	104
Août	1	17	1	0	8	0	8	14
Septembre	1	20	3	0	10	0	36	84
Octobre	0	28	3	10	5	0	15	217
Novembre	0	392	3	4	4	0	65	62
Décembre	0	9	5	1	24	2	65	41
TOTAL	4	536	24	16	83	4	247	636

II.3.6 / INVESTISSEMENTS

Les investissements concernent l'extension du secteur résident Montchapet Est. L'achat des horodateurs avait été réalisé en 2020, à quoi s'est ajouté en 2021 la pose des horodateurs, le marquage au sol et la modification du back office.

Effia a également procédé à la réfection du marquage au sol sur les emplacements de stationnement payant existants.

Les investissements réalisés sont constitués ainsi :

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Voirie - situation de l'année 2021

		Brut au 1/01	Régularisations	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	9 118,00	0,00	4 700,00	0,00	0,00	13 818,00
214100	Construction / sol d'autrui						
214500	AAI Const. / sol d'autrui	741 526,49	0,00	47 010,91	0,00	0,00	788 537,40
215400	Matériels & outillages	1 810 983,20	0,00	32 192,35	0,00	0,00	1 843 175,55
215500	Installations techniques	13 885,77	0,00	2 945,60	0,00	0,00	16 831,37
217000	Matériels de transport VE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217100	Véhicules de Service	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217500	Vélos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217600	Equipements mobiles VE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218100	AAI Divers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218310	Matériels et Mobilier de bureau	13 998,96	0,00	0,00	0,00	0,00	13 998,96
218320	Matériels informatiques	8 842,33	0,00	863,70	0,00	0,00	9 706,03
	Sous-total	2 598 354,75	0,00	87 712,56	0,00	0,00	2 686 067,31
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
231300	Immobilisations en cours construction	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
231800	Immobilisations corporelles en cours	12 245,92	0,00	0,00	0,00	0,00	12 245,92
232200	Immobilisations incorporelles en cours	18 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18 500,00
	Totaux Inventaire B	2 629 100,67	0,00	87 712,56	0,00	0,00	2 716 813,23

Le détail figure en annexe III 6.1.

II.3.7 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.3.7.1 / COMPTE DE RÉSULTAT

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Stationnement payant sur voirie	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	1 592 213	1 700 802	1 771 133
RECETTES reversées à l'AD (Rv)	4 977 690	5 054 229	6 196 493
TOTAL RECETTES	6 569 903	6 755 031	7 967 626

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement payant sur voirie	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
TOTAL RECETTES part de l'AD	4 977 690	5 054 229	6 096 418
Charges de personnel	651 250	695 665	715 802
Autres charges d'exploitation	528 171	564 192	675 975
Redevances	0	0	0
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 179 420	1 259 857	1 391 777
Annuités financières	311 590	332 840	355 314
Marge et aléas	101 203	108 105	124 118
TOTAL AUTRES CHARGES	412 793	440 945	479 431
TOTAL CHARGES	6 569 903	6 755 031	7 967 626

Le détail du compte d'exploitation est joint en annexe III 1.4.

II.3.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2021, le montant du forfait de charge du service de stationnement en voirie avant ajustements s'élève à 1.700.802 €2021 soit une indexation de 6,82% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à +101 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à +44K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en voirie s'élève donc à 1.846.107 €2021.

Ces éléments intègrent le projet d'avenant n°6.

Détail joint en annexe III 1.3



L'activité Fourrière DiviaMobilités est subdéléguée à la société EGS, filiale d'EFFIA Stationnement.

II.4.1 / FAITS MARQUANTS

Les principaux événements de l'année 2021 pour la fourrière sont :

- **Convention rodéo :**

La signature d'une convention en octobre entre le Président de Dijon métropole et le Procureur de la République pour lutter contre les rodéos motorisés. Au 31 décembre, cette convention n'avait pas encore donné lieu à application

- **SI Fourrière :**

La mise en place d'une nouvelle réglementation à compter, pour la Côte d'Or, du 1er avril 2021 fait suite à décret et ordonnance en date du 24 juin 2020 et arrêté du 22 janvier 2021. Ces textes réglementent la mise en place d'un système d'information national « SI Fourrière ». Ce nouveau dispositif s'impose à la Gendarmerie et Police Nationale mais reste facultatif pour les collectivités territoriales.

Néanmoins, le SI Fourrière permettant aux autorités de classer le véhicule sans recours à expertise extérieure, à compter du 1er avril 2021, que le SI Fourrière soit mis en place ou pas, il n'était plus possible de facturer les expertises aux contrevenants.

Le SI Fourrière n'étant pas appliqué sur la métropole de Dijon, il a toujours été nécessaire de solliciter un expert agréé pour classer le véhicule et cette charge reste portée par Dijon métropole sans recettes.

- **Intrusions sur le site fourrière :**

L'augmentation au fil des années du nombre d'intrusions sur le site fourrière : 6 incidents sont à dénombrer en 2021 et même si aucun d'eux n'a eu autant de conséquence que celui survenu le 18 août 2020 (incendie volontaire sur un véhicule avec propagation sur les véhicules à proximité)

- **Point sur les astreintes :**

L'astreinte week-end a été sollicitée pour procéder à la sortie/restitution de 50 véhicules sur l'année 2021. A noter que les mois les plus actifs – décembre, octobre et novembre – ne sont pas les périodes les plus touristiques

II.4.2 / ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

Réquisitions et enlèvements

Le nombre total de réquisitions s'est élevé à 2389, soit + 35% par rapport à 2020 (et + 11% / 2019 – année plus comparable) pour un total de réquisitions retenues de 2373 (soit +40% par rapport aux objectifs de la DSP) ; 16 réquisitions ont été annulées dans les 10 mn. 10 restitutions ayant été faites sur place et 50 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement, les enlèvements effectifs avec entrée en fourrière sont de 2313.

→ Réquisitions et enlèvements par mois

	Réquisitions adressées (toutes autorités confondues)	Réquisitions annulées (moins de 10 mn)	Réquisitions valables (au sens de la DSP)	Enlèvements effectifs	Restitution sur place	Opérations préalables d'enlèvements
JANVIER	175	3	172	170	0	2
FÉVRIER	162		162	155	1	6
MARS	233	1	232	229	0	3
AVRIL	153		153	149	0	4
MAI	157	1	156	154	0	2
JUIN	230	1	229	226	2	1
JUILLET	194	2	192	184	1	7
AOÛT	164	1	163	159	2	2
SEPTEMBRE	238	4	234	221	1	12
OCTOBRE	213	1	212	209	1	2
NOVEMBRE	229	1	228	223	1	4
DÉCEMBRE	241	1	240	234	1	5
TOTAL	2 389	16	2 373	2 313	10	50

Entrées en fourrière

En 2021, retour à une activité normale par rapport à 2020 : enlèvements en hausse de 36% par rapport à 2020. La croissance est marquée aussi par rapport aux années précédentes et de +13% par rapport à 2019, année plus comparable.

→ Entrées en fourrière - Évolution 2017 à 2021

	ENTRÉES							
	2015 (données RAO)	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Évolution 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	-	-100,0%
Total véhicules enlevés	1587	1957	2099	2100	1749	2373	35,7%	13,0%
Véhicules expertisés		850	1023	1041	1020	1267	24,2%	21,7%

Activité des autorités requérantes et motifs d'enlèvement

En 2021, la principale autorité requérante devient la Police Nationale avec 43,5% des réquisitions, devant la Police Municipale de Dijon avec 41,4% des réquisitions.

Les autres polices municipales totalisent 13,5% des réquisitions et la Gendarmerie Nationale (en recul) 1,6%.

La Police Nationale a augmenté de 88% le nombre de ses réquisitions par rapport à 2020 et dont principalement pour immobilisation (multiplié par 2,23). Pour la Police Municipale de Dijon, le nombre de réquisitions est en hausse de 13% par rapport à 2020.

Concernant les motifs de réquisitions, la tendance à l'équilibre dans le recours aux 3 principaux motifs s'accroît en 2021 avec :

- 32,5% pour le stationnement gênant
- 35,1% pour les immobilisations (en forte hausse, en lien avec l'activité de la Police Nationale mentionnée ci-dessus)
- 32,0 % pour le stationnement abusif (en baisse par rapport à une année 2020 où les réquisitions des polices municipales, notamment celle de Dijon, s'étaient orientées sur ce motif)

→ Enlèvements de véhicules par autorité et motif d'enlèvement

	Stationnement gênant	Immobilisation	Abusif	Épave	Déplacement	TOTAL
Police Municipale de Dijon	640	3	337	2		982
Police Municipale de Chenôve	13	0	113	0		126
Police Municipale de Chevigny-Saint-Sauveur	4	0	32	0		36
Police Municipale de Fontaine Les Dijon	0	0	6	0		6
Police Municipale de Longvic	10	0	35	0		45
Police Municipale de Marsannay La Côte	4	0	22	0		26
Police Municipale de Perrigny	1	0	4	0		5
Police Municipale de Plombière les Dijon	0	0	4	0		4
Police Municipale de Quetigny	3	0	20	0		23
Police Municipale de Saint Apollinaire	3	0	24	0		27
Police Municipale de Talant	1	0	21	0		22
Police Nationale	89	812	127	5		1033
Gendarmerie Nationale	4	19	14	1		38
TOTAL	772	834	759	8		2373

Sorties de fourrière

Concernant les sorties de véhicules de la fourrière, l'activité globalement est en hausse de 31% par rapport à 2020 et 11% par rapport à 2019.

Le nombre de véhicules payés est en hausse de 55% par rapport à 2020.

Pour les ventes en ferraille, activité en hausse de l'ordre de 9% que ce soit par rapport à 2020 ou 2019.

Les ventes aux domaines poursuivent une tendance à la baisse avec 4 véhicules vendus.

→ Sorties fourrière - Évolution 2017 à 2021

	SORTIES						
	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Évolution 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	-100,0%	
Déplacements	0	0	19	0	0		-100,0%
Total véhicules payés	1279	1279	1229	915	1391	52,0%	13,2%
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		
Total véhicules sortis	1822	2109	2080	1767	2313	30,9%	11,2%

Point sur les expertises

En 2021, sur les 2313 véhicules entrés en fourrière, 1267 ont dû être expertisés. 179 d'entre elles ont été payées par les propriétaires des véhicules, soit 14% pour de l'ordre de 30% les années précédentes, conséquence de l'application de la réglementation, qui ne permet plus de facturer les expertises aux propriétaires depuis le 1er avril 2021.

Occupation du parc

L'occupation du parc a été en moyenne de 210 véhicules au dernier jour du mois (soit + 25% par rapport à 2020). Au 31 décembre au soir, il y avait 238 véhicules sur le parc fourrière.

Parmi ces 238 véhicules, 141 étaient présents depuis plus de 30 jours, soit 2 fois plus qu'à fin 2020 et dont :

- 7 % seulement présents depuis plus de 12 mois.
- 84% présents depuis seulement 6 mois

À noter que le doublement de véhicules présents sur parc depuis plus de 6 mois à fin 2021, par rapport à 2020, est exclusivement lié au motif de stationnement abusif.

Le nombre moyen de jours de gardiennage par enlèvement progresse tous les ans :

→ Nombre de jour de gardiennage

2018	2019	2020	2021
5 jours	6 jours	7 jours	8 jours

Le nombre de jours de gardiennage, résultat de l'accroissement du nombre de véhicules intégrant la fourrière et de la durée moyenne de présence, a augmenté de 54% entre 2019 et 2021.

→ Occupation du parc

	ENTRÉES	SORTIES	DESTRUCTION	DOMAINE	RESTANT SUR PARC
Présents sur le parc au 1er janvier 2021					178
JANVIER	172	86	43	0	221
FEVRIER	162	93	59	0	231
MARS	232	121	122	1	219
AVRIL	153	83	92	0	197
MAI	156	98	89	0	166
JUIN	229	126	71	0	198
JUILLET	192	136	79	0	175
AOUT	163	89	46	0	203
SEPTEMBRE	234	132	73	0	232
OCTOBRE	212	134	78	0	232
NOVEMBRE	228	142	105	2	211
DECEMBRE	240	151	61	1	238
TOTAL	2 373	1 391	918	4	238

PS : à noter que l'état du parc au 1er janvier 2021 est différent de celui affiché dans le rapport annuel 2020 au 31.12. Cet écart est lié à des régularisations faites début 2021.

→ Occupation du parc : véhicules présents sur parc depuis plus de 30 jours au 31/12/2021

Année d'enlèvement	2017	2018	2019	2020	2021				TOTAL
					Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	
Nombre de véhicules	0	2	5	3	1	11	30	89	141

Motif d'enlèvement	Stationnement gênant	Abusif	immobilisation	Terrain privé	TOTAL
Nombre de véhicules	29	89	23	0	141

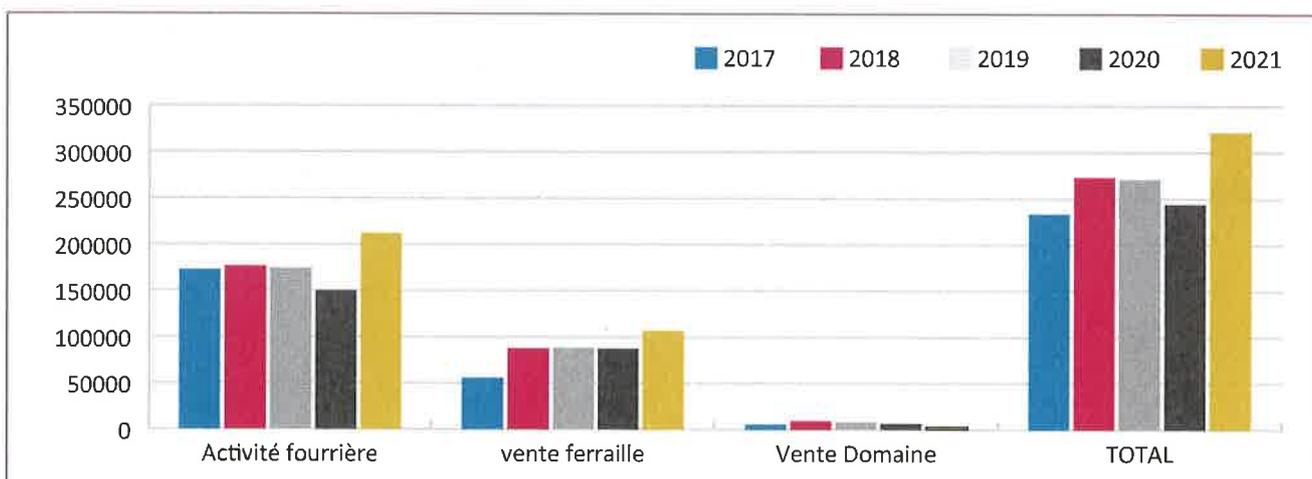
Autorité	Police Municipale Dijon	Police Nationale	Gendarmerie Nationale	Autres PM	TOTAL
Nombre de véhicules	51	37	15	38	141

Recettes

Les recettes 2021 de la fourrière sont en hausse de plus de 30% (+19% par rapport à 2019), liées aussi bien à l'activité fourrière en elle-même qu'à la vente en ferraille. Seules les recettes liées aux ventes aux domaines sont à la baisse, en cohérence avec la baisse du nombre de véhicules vendus.

→ Évolution des recettes de 2017 à 2020

	2017	2018	2019	2020	2021
Activité fourrière	172 510	176 177	174 294	150 135	211 987
Vente ferraille	55 585	87 400	87 860	87 400	106 755
Vente Domaine	5 460	9 295	8 200	6 372	2 826
TOTAL	233 555	272 872	270 354	243 907	321 568
Évolution / année précédente		16,8%	-0,9%	-9,8%	31,8%



Détail sur les intrusions

Pour plus de détails sur les intrusions subies par la fourrière et évoquées en faits marquants, ci-dessous liste des incidents enregistrés de 2018 à 2021. À noter qu'à compter de juin 2020 et la présence d'un salarié EGS sur site, les intrusions sont survenues les soirs/nuits et samedi.

→ Intrusions sur le site de la fourrière de 2018 à 2021

	Date	Heure	Faits
2018	15-déc.	15:30	Intrusion de deux individus fourrière
	27-déc.	16:48	Suspicion d'intrusion
	31-déc.	16:50	Suspicion d'intrusion
2019	19-juil.	04:40	intrusion + vol (?)
2020	31-mars	12:45	Intrusion par un individu qui veut récupérer des objets dans sa voiture
	13-avr.	21:50	2 jeunes s'introduisent en sautant par-dessus le grillage
	24-mai	20:13	Un individu escalade le portail et récupère un sac dans un véhicule
	18-août	5:15	Intrusion de 2 individus masqués, incendie de 4 véhicules, intervention Police et Pompiers
2021	22-avr.	23:43	3 individus s'introduisent en découpant le grillage pour récupérer des effets dans une voiture
	25-juin	21:06	Intrusion
	25-juin	23:04	Intrusion par un individu, intervention de la Police
	27-juin	00:41	Intrusion
	16-oct.	13:33	Intrusion par 2 individus venus récupérer des effets dans une voiture. Intervention Police
	3-déc.	21:20	Intrusion par un individu qui escalade le portail et récupère des effets dans une voiture

Sont disponibles en annexes III.5 les données mensuelles 2021 des enlèvements en entrées et sorties

II.4.3 / RESSOURCES HUMAINES

Le fonctionnement de la fourrière s'appuie sur :

- Une équipe EGS, basée à Strasbourg, affectée au suivi du service de la fourrière avec :
 - Un chef d'exploitation qui assure la relation fonctionnelle avec les services de police
 - Un agent administratif qui réceptionne les demandes de mise en fourrière et assure la gestion administrative jusqu'à la restitution, la destruction ou la remise au domaine
- Depuis le 1er juin 2020, un salarié EGS sur site fourrière qui assure l'accueil des usagers pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière
- L'équipe Cykleo, présente sur le CEM, pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière aux horaires d'ouverture non couverts par l'agent EGS
- Les opérations de remorquage sont confiées à la société DIJON Automobile SAS, qui assure aussi depuis juin 2021 les astreintes du dimanche
- La destruction et le recyclage des VHU sont confiés à la société INDRA, automobile recycling

II.4.4 / DÉMARCHÉ QUALITÉ DE SERVICE

EGS, au sein d'EFFIA, souhaite s'assurer que ses engagements de service sont uniformes, connus, appliqués et visibles de tous. Pour cela, le Système de Management de la Qualité, est déployé pour que les exigences en termes de qualité soient communes à l'ensemble des sites.

Les engagements de service d'EGS sont bâtis autour des axes suivants :

- Être conforme à la réglementation à tout moment en effectuant un suivi des dates de contrôles des véhicules et des équipements de sécurité ; suivre les agréments du personnel et les formations, pour avoir la bonne attitude en cas d'urgence
- Veiller à la sécurité des enlèvements, optimiser le temps de parcours des clients usagers, lever rapidement les écarts d'audit ou de commission de sécurité
- Exploiter les avis de clients usagers, proposer des solutions ou des nouveaux services, traiter les demandes du Délégué avec réactivité, être conforme aux engagements contractuels de la fourrière
- Poursuivre un engagement responsable : maîtriser et suivre les consommations énergétiques, gérer les déchets de manière responsable et acheter presque exclusivement des produits d'entretien Eco-labellisés

NB : la démarche qualité de service de la fourrière ne fait pas l'objet de contrôle qualité par la SCAT.

Les engagements

 NOS FONDAMENTAUX	
QUALITE DE SERVICE # Exigence	SECURITE
<ul style="list-style-type: none">✓ Être Attentifs et réactifs pour le bon fonctionnement de nos équipements✓ Assurer le confort et la propreté de nos sites✓ Être Mobilisés pour accueillir et informer nos clients✓ Mesurer régulièrement notre excellence opérationnelle et nous améliorer	<ul style="list-style-type: none">✓ Maintenir, vérifier et assurer la sécurité de nos sites✓ Assurer la sécurité de nos clients✓ Assurer la sécurité de nos collaborateurs

L'amélioration continue et la mesure de la performance

En partant du principe que seul ce qui est mesuré peut être amélioré, EFFIA réalise chaque année des audits sur site sur la base d'1 à 2 fourrières par an.

Le référentiel qualité

Le personnel d'EGS a accès à la documentation qualité via un site intranet sur lequel sont disponibles l'ensemble des documents permettant d'assurer l'exploitation. Les consignes ont été adaptées pour une lecture rapide et ludique.

Les documents de référentiel existent en format PDF et en format « E-learning », pour faciliter l'apprentissage et l'intégration des collaborateurs.



II.4.5 / INVESTISSEMENTS

Sur l'année 2021, 2 nouvelles caméras à destination du site de la Fourrière ont été acquises et sont venues compléter les investissements. Ces caméras seront installées en 2022.

Les investissements directement pris en charge par EGS sur les années précédentes sont constitués :

- De la base Logol, permettant l'administration du service de la fourrière à partir d'un outil informatique unique. Cette application assure à la fois :
 - La facturation et le suivi comptable
 - Le déroulé de la procédure fourrière prévue au code de la route
 - Le suivi, en temps réel, des statistiques d'activité
- D'un chariot élévateur équipé d'un panier permettant la manutention des véhicules stockés sans dommage matériel.

Les investissements directement pris en charge par Keolis Dijon Mobilités correspondent à la création de la fourrière sur le nouveau site.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Fourrières - situation de l'année 2021

		Brut au 1/01	Régularisations	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	29 705,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29 705,00
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	1 014 817,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 014 817,00
215400	Matériels & outillages	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
215500	Installations techniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217000	Matériels de transport VE	12 348,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12 348,00
217100	Véhicules de Service	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217500	Vélos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217600	Équipements mobiles VE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218100	AAI Divers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218310	Matériels et Mobilier de bureau	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218320	Matériels informatiques	1 056 870,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 056 870,00
220000	Immobilisation mise en concession	1 768,68	0,00	0,00	0,00	0,00	1 768,68
	Sous-total	1 768,68	0,00	0,00	0,00	0,00	1 768,68
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	3 083,00	0,00	0,00	3 083,00
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Totaux Inventaire B	1 058 638,68	0,00	3 083,00	0,00	0,00	1 061 721,68

Le détail figure en annexe III 6.1.

II.4.6 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.4.6.1 / COMPTE DE RÉSULTAT

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	518 581	553 741	603 782
Recettes reversées à l'AD (Rf)	437 132	452 903	501 233
TOTAL RECETTES	955 713	1 006 643	1 105 015

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2021 €2016	Contrat 2021 €2021	Réel 2021
RECETTES part de l'AD	437 132	452 903	501 233
Charges de personnel	53 333	56 949	46 575
Autres charges d'exploitation	303 942	324 549	295 802
Autres charges de fonctionnement	56 571	60 407	85 282
Redevances	1 800	1 922	1 800
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	415 646	443 827	429 460
Coûts investissement/renouvellement	83 299	88 947	123 942
Marge et aléas	19 636	20 967	50 380
TOTAL AUTRES CHARGES	102 935	109 914	174 322
TOTAL CHARGES	955 713	1 006 643	1 105 015

Les comptes sont présentés en annexe III.1.4

II.4.6.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2021, le montant du forfait de charge des services de fourrières automobile et vélo s'élève à 569.971 €2021 soit une indexation de 6,78% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 1.800 € a été versée.

Ces éléments intègrent le projet d'avenant n°6.

Détail joint en annexe III 1.3