

Certifié conforme à l'acte transmis au contrôle de légalité



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS du Conseil Métropolitain de Dijon Métropole

Séance du jeudi 17 septembre 2020

Président : M. REBSAMEN

Secrétaire de séance : Mme WALIDI-ALAOUI

Convocation envoyée le 11 septembre 2020

Nombre de membres du Conseil métropolitain : 86

Nombre de présents participant au vote : 78

Nombre de membres en exercice : 86

Nombre de procurations : 6

Membres présents :

M. François REBSAMEN	M. Nicolas BOURNY	M. Samuel LONGCHAMPT
M. Pierre PRIBETICH	M. Guillaume RUET	Mme Bénédicte PERSON-PICARD
M. Thierry FALCONNET	Mme Nuray AKPINAR-ISTIQUAM	M. Gérard HERRMANN
Mme Nathalie KOENDERS	Mme Kildine BATAILLE	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
M. José ALMEIDA	M. Christophe AVENA	M. Laurent GOBET
M. Rémi DETANG	Mme Stéphanie VACHEROT	M. Jean DUBUET
Mme Sladana ZIVKOVIC	M. Marien LOVICHIC	M. Patrick CHAPUIS
M. Jean-François DODET	Mme Dominique MARTIN-GENDRE	Mme Anne PERRIN-LOUVRIER
Mme Françoise TENENBAUM	M. Christophe BERTHIER	M. Gaston FOUCHERES
M. Jean-Patrick MASSON	M. Georges MEZUI	Mme Céline TONOT
M. François DESEILLE	Mme Laurence FAVIER	Mme Valérie GRANDET
M. Dominique GRIMPRET	M. Massar N'DIAYE	M. Jean-Michel VERPILLOT
Mme Danielle JUBAN	Mme Lydie PFANDER-MENY	Mme Catherine PAGEAUX
M. Jean-Claude GIRARD	M. Emmanuel BICHOT	M. Didier RELOT
Mme Claire TOMASELLI	Mme Caroline JACQUEMARD	M. Patrick BAUDEMMENT
M. Philippe LEMANCEAU	Mme Céline RENAUD	Mme Monique BAYARD
Mme Marie-Hélène JUILLARD-RANDRIAN	M. Laurent BOURGUIGNAT	Mme Catherine GOZZI
M. Jean-Philippe MOREL	Mme Laurence GERBET	M. Philippe SCHMITT
M. Antoine HOAREAU	M. Bruno DAVID	Mme Isabelle PASTEUR
M. Hamid EL HASSOUNI	Mme Claire VUILLEMIN	Mme Céline RABUT
M. Benoît BORDAT	M. Olivier MULLER	M. Frédéric GOULIER
Mme Brigitte POPARD	Mme Karine HUON-SAVINA	M. Philippe BELLEVILLE
Mme Christine MARTIN	M. Patrice CHATEAU	M. Adrien GUENE
Mme Nadjoua BELHADEF	M. Nicolas SCHOUTITH	Mme Noëlle CABBILLARD
Mme Océane CHARRET-GODARD	M. Patrick AUDARD	M. Stéphane WOYNAROSKI
M. Denis HAMEAU	M. Léo LACHAMBRE	
	Mme Hana WALIDI-ALAOUI	

Membres absents :

Mme Marie-Claire TERRIER	M. Jean-François COURGEY pouvoir à Mme Christine MARTIN
M. Jacques CARRELET DE LOISY	M. Stéphane CHEVALIER pouvoir à Mme Caroline JACQUEMARD
	Mme Stéphanie MODDE pouvoir à M. Patrice CHATEAU
	M. Lionel SANCHEZ pouvoir à M. Nicolas SCHOUTITH
	M. Cyril GAUCHER pouvoir à M. Philippe BELLEVILLE
	Mme Stéphanie GRAYOT-DIRX pouvoir à M. Adrien GUENE.

OBJET : DEPLACEMENT, MOBILITE ET ESPACE PUBLIC

Rapport annuel d'activité 2019 du contrat de délégation des services publics de la Mobilité

Le rapport d'activité 2019 établi par le délégataire Keolis Dijon Mobilités est parvenu le 26 mai 2020 à Dijon métropole, conformément à l'article 45 et à l'annexe A15 de la convention de délégation de service public signée le 23 décembre 2016, et de l'avenant n°1 signé le 22 décembre 2017.

Le rapport détaille, pour chacun des quatre services délégués :

- les faits marquants de l'année 2019 ;
- les statistiques d'activités : fréquentation, offre, actions marketing, services réservés aux personnes à mobilité réduite, etc.
- les statistiques relatives à l'exploitation du service : activité sociale, prévention et sûreté, démarché qualité, la maintenance, les comptes annuels, les investissements, la mise à jour de l'inventaire des biens mis à disposition par Dijon métropole, et des biens acquis par le délégataire, etc.

1. Service de transports urbains, dont services vélo

➤ Faits marquants et évolutions majeures:

L'année 2019 a été marquée par :

- le maintien de la continuité du service public en assurant tout autant la sécurité des clients que celles des salariés lors des mouvements sociaux associés à des violences urbaines
- l'augmentation des clients sur le tram et le bus (+5%) et le vélo (+30%)
- la mise en place du coach vocal, innovation de l'application mobile DiviaMobilités
- l'installation réussie des équipes Keolis Dijon Mobilités au sein du PC OnDijon
- le succès de l'opération « Dijon sans ma voiture », avec 60 familles, soit plus de 100 personnes qui ont relevé le défi et testé les différents services de mobilité. Ainsi, 10 familles ont vendu une voiture, 10 usagers sont devenus des utilisateurs réguliers de Citiz autopartage et de 30, ils sont passés à 60 abonnés aux vélos ou tram.
- la hausse de 18,5% des emprunts de vélo en station, avec 137 000 en 2019
- l'habillage d'une rame de tramway avec des reproductions des collections du musée des beaux arts dans un cadre de partenariat, pour son inauguration en mai 2019
- la mise en place d'un service de transport ambitieux pour la desserte du 1er festival VYV, 18 000 voyages enregistrés en deux jours
- le déploiement du système Prioribus aux 5 lianes du réseau Divia et à la ligne Corol, 116 carrefours ont été équipés afin de détecter les bus selon leur ligne.

➤ Chiffres clés et ratios du réseau Divia :

Chiffres clés du réseau	2018	2019	Écart N-1
Kilomètres commerciaux (en milliers de Km)	9 062	9 059	0,0%
Voyages réalisés (en milliers de voyages)	45 573	46 133	1,2%
Les recettes voyageurs (en milliers € H.T)	20 392	21 180	3,9%

Les plus fortes fréquentations sont toujours enregistrées sur les deux lignes de tram T1 et T2 qui représentent plus de la moitié de la fréquentation du réseau (52%) et 20% des kilomètres parcourus.

Le V/K (Voyages par Kilomètre) du réseau Divia s'élève à 5,06 (il est de 12,25 voyages/km pour le tramway). La vitesse commerciale du réseau s'élève quant à elle à 18,02 km/h.

➤ **Ressources humaines et activité sociale :**

737 personnes travaillaient pour Keolis Dijon Mobilités au 31 décembre 2019.

Personnel Keolis Dijon Mobilités en 2019	
Dont cadres, maîtrises et techniciens	103
Dont conducteurs	502
Autres (ouvriers / employés)	132
Total	737

Parmi les 737 salariés de Keolis Dijon Mobilités, 17 sont mis à disposition par le siège du Groupe Keolis et un par la SNCF.

Conformément à l'article 31 de la convention de DSP, 63 personnes ont bénéficié de 12 749 heures d'insertion dont 12 jeunes de moins de 26 ans, 11 seniors, 21 résidents de quartier « Politique de la Ville » & 8 personnes bénéficiaires du RSA.

324 310 euros ont été consacrés au plan de formation 2019 pour 18 965 heures, soit l'équivalent de 12 ETP.

L'année 2019 a enregistré 8 journées de grève sur le réseau Bus et Tram (contre 7 en 2018), dont 7 pour motifs nationaux (politique sociale gouvernementale et réforme des régimes de retraite pour 6 journées).

➤ **Services vélos : chiffres clés et ressources humaines**

L'activité du service de location moyenne et longue durée DiviaVélo reste quasiment stable, avec 721 abonnés en 2019 (contre 717 en 2018), et ce malgré l'attractivité en constante évolution du nouveau système de vélos en libre-service DiviaVélodi, installé en septembre 2017.

Le service DiviaVéloPark connaît une évolution significative de 35%, avec une fréquentation moyenne mensuelle de 396 personnes dans les 11 abris sécurisés. A noter que la station « Monge » qui était fermée depuis le 21 août 2017 a ré-ouvert le 18 février 2019.

Le service DiviaVélodi, entièrement rénové en 2017, continue à susciter un réel intérêt puisque 137 718 vélos ont été empruntés au total en 2019, soit une progression de 18,5%.

L'activité vélos du contrat est assurée par le subdélégué Cykléo, qui lui-même s'appuie sur la SCIC « Bécane à Jules » pour une part de l'activité.

Personnel Cykleo en 2019 (subdélégué exploitant DiviaVélodi)	
Dont responsable exploitation	1
Dont régulateurs, mainteneurs	3
Autres	3
Total	7

2. Service de stationnement en ouvrage

Les manifestations des gilets jaunes ont perturbé l'activité des parkings en ouvrage entre janvier et avril 2019, aussi les parkings Trémouille, Grangier, Darcy & Sainte-Anne ont été régulièrement fermés le samedi après-midi pour éviter l'intrusion des casseurs.

En outre, les travaux de modernisation des parkings, débutés en 2017, se sont poursuivis encore en 2019, avec notamment le parking Grangier depuis avril, sans pour autant fermer ledit parking. Le niveau -1 a été aménagé pour accueillir des véhicules du service propreté de la Ville de Dijon et n'est plus accessible à la clientèle depuis le début des travaux.

Le déménagement de pratiquement tous les commerces du centre Dauphine au cours de l'année 2019 a eu un impact sensible sur la fréquentation des clients horaires (-3,4%)

Les manifestations liées aux retraites ont impacté négativement l'activité des parkings au cours du mois de décembre 2019.

➤ **Chiffres clés :**

Les recettes pour l'année 2019 s'élèvent à 3 601 070 €, pour une fréquentation de 953 489 entrées « horaires » et 417 511 entrées « abonnés ».

Parcs en ouvrage			
Parkings	Taux de remplissage	Recettes horaires	Recettes abonnés
Dauphine	75%	89%	11%
Grangier	79%	80%	20%
Trémouille	72%	46%	54%
Darcy	53%	58%	42%
Sainte-Anne	78%	56%	44%
Condorcet	67%	60%	40%
Malraux	NC	55%	45%
Tivoli	NC	40%	60%
Clémenceau	NC	23%	77%
Monge	NC	70%	30%

➤ **Ressources humaines :**

L'activité du stationnement en ouvrage s'appuie sur le subdélégué Effia.

Personnel Effia Stationnement en 2019 (subdélégué exploitant les DiviaParks)	
Cadre, Maîtrise & Techniciens	5,2
Ouvriers / Employés	19,7
Total	24,8

3. Service de stationnement sur voirie

Concernant le stationnement sur voirie, l'année 2019 est marquée par la création de nouveaux secteurs payants avec plus de 650 nouvelles places :

- extension du secteur Tivoli-Transvaal : 56
- extension du secteur « Allées du Parc » : 100
- extension du secteur « Montchapet » : 26
- extension du secteur « Centre-ville » : 184 nouvelles places payantes de longue durée (rues Diderot & Berlier) pour étoffer l'offre en stationnement résident dans ce secteur
- création du secteur « Hyacinthe Vincent » en juillet 2019 : 287 nouvelles places payantes.

A noter que la création du secteur « Hyacinthe Vincent », mis en place à la demande des habitants, a perturbé les habitudes des salariés du CHU et du CGFL, qui stationnaient leurs voitures gratuitement dans ce secteur. Toutefois, des rencontres ont eu lieu entre Dijon Métropole, DiviaMobilités et les responsables du CHU et du CGFL, pour développer les modes alternatifs à la voiture particulière (bus, Tram et vélo) dans le cadre de plan de mobilité.

Les manifestations des gilets jaunes ont perturbé l'activité de la voirie en début d'année 2019.

Les manifestations liées aux retraites ont impacté négativement l'activité du stationnement sur voirie au cours du mois de décembre 2019.

Les recettes totales liées à la voirie :

	2019	2018	évolution
Recette horodateurs & M Paiement	4 746 369,00 €	3 551 983,00 €	34,00%
Recette des FPS	986 848,00 €	825 636,00 €	20,00%
Recette des neutralisations	19 671,00 €	39 540,00 €	-50,00%
Recette des PIAF	27 900,00 €	40 452,00 €	-31,00%
Recette des vignettes résidents	84 065,00 €	133 547,00 €	-37,00%
Recette des abonnés professionnels	27 507,00 €	9 777,00 €	181,00%
Recette Foire	34 927,00 €	31 722,00 €	10,00%
Recette Totale	5 927 288,00 €	4 632 657,00 €	28,00%

Concernant la fraude, le nombre de contrôles est passé de 320 512 en 2018 à 661 466 en 2019 et le nombre de FPS est passé de 75 922 à 97 010 à effectif constant.

La fréquentation a progressé de 32%, en passant de 1 714 076 tickets en 2018 à 2 260 688 tickets en 2019. Cette progression est cohérente avec l'évolution des recettes.

Le taux de rotation (analyse effectuée sur 33 rues du centre-ville, soit 834 places) a progressé de 32% (de 2,7 voitures par place et par jour à 3,56).

➤ **Ressources humaines :**



L'activité du stationnement sur voirie s'appuie sur le subdélégué Effia.

Personnel Effia Stationnement en 2019 (subdélégué exploitant le stationnement sur voirie)	
Dont Cadres, Maîtrise & Techniciens	5
Employés	19,2
Total	24,2

4. Service fourrière

Pas de fait marquant notable en 2019 pour la fourrière, le dernier étant l'ouverture, le 15 septembre 2018, de la nouvelle fourrière installée sur un site adjacent au CEM.

A noter la présence d'un service de fourrière organisé exceptionnellement à l'occasion de deux événements importants : le Festival VYV et le meeting aérien.

Cette fourrière automobile a une capacité nominale de 205 stationnements sur une superficie de 6 180 m², avec une capacité aditionnelle de stockage de 40 à 60 véhicules, principalement voués à la destruction.

Concernant l'activité, le nombre de réquisitions s'est élevé à 2 147 véhicules pour un total de 2 100 véhicules enlevés, 47 réquisitions ayant été annulées dans les 10 minutes. Le nombre de réquisitions est supérieur à l'objectif de la DSP de 26,3%.

➤ **Chiffres clés**

Entrées/sorties sur l'année	
Entrées	
Enlèvements voie publique hors Opérations Préalables	2 100
Opérations Préalables	58
Restitution sur place	7
Total	2 035
Sorties	
Restitution	1 231
Opération préalable	58
Vente Domaine	13
Destruction	838
Total	2 140

➤ **Ressources humaines**

Une équipe EGS, basée à Strasbourg, affectée au suivi du service de la fourrière avec :

- un chef d'exploitation
- un agent administratif
- l'équipe Cycleo, présente au CEM, pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière
- les opérations de remorquage sont confiées à la société DIJON Automobiles SAS
- la destruction et recyclage des VHU sont confiés à la société INDRA, automobile recycling

5. Qualité de service globale

Afin de satisfaire au mieux sa clientèle, Keolis Dijon Mobilités s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Cette démarche Qualité repose sur les 7 thèmes communs à tous les services de la mobilité, afin d'harmoniser leurs pratiques respectives.

- Accueil des clients
- Information clients
- Ponctualité
- Propreté
- Suivi des réclamations
- Disponibilité des équipements

Le résultat obtenu en 2019 en matière de satisfaction clients reste élevé pour le transport urbain, avec un indice qualité pondéré de 96,40%.

Il s'élève à 94,50% pour les services vélos et de 95,20% pour le stationnement.

L'intégralité du rapport se trouve en annexe.

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

- de prendre acte du rapport du délégataire 2019 des services de la mobilité

SCRUTIN : POUR : 84

CONTRE : 0

DONT 6 PROCURATION(S)

ABSTENTION : 0

NE SE PRONONCE PAS : 0