

I / MOBILITÉ GLOBALE

I.1 / FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS	1
I.2 / INFORMATIONS JURIDIQUES	2
I.3 / ÉTUDES ET ENQUÊTES	9
I.4 / SÉCURITÉ	12
I.4.1 / Sécurité des clients et des tiers	12
I.4.1.1 / Sécurité routière	12
I.4.1.2 / Sécurité ferroviaire	13
I.4.1.3 / Sécurité dans les parcs en ouvrage et sur voirie	13
I.4.2 / Sécurité des salariés	13
I.4.2.1 / Transports urbains	13
I.4.2.2 / Services vélos	14
I.4.2.3 / Stationnement en ouvrage et sur voirie	14
I.5 / QUALITÉ DE SERVICE	15
I.6 / PRÉVENTION ET SÛRETÉ	20
I.6.1 / Incidents sûreté transport urbain	20
I.6.1.1 / Statistiques par type d'incidents	21
I.6.1.2 / Données par secteur géographique : Dijon	23
I.6.1.3 / Données par secteur géographique : les autres communes de l'agglomération	24
I.6.1.4 / Comparaisons nationales	24
I.6.2 / Incidents sûreté stationnement	25
I.6.2.1 / Stationnement en ouvrage	25
I.6.2.2 / Stationnement sur voirie	26
I.6.3 / Incidents sûreté vélos	27
I.6.4 / Les actions de prévention	29
I.6.4.1 / La médiation	29
I.6.4.2 / Les interventions en milieu scolaire	30
I.6.4.3 / La sécurité des femmes dans les transports	30
I.6.4.4 / Les partenariats	32
I.6.5 / La prise en compte des dates sensibles	33
I.6.6 / Les moyens de sécurisation	33
I.6.6.1 / La vidéoprotection	33
I.6.6.2 / Prestations externes de sécurité	33
I.7 / COMPTES DE LA DÉLÉGATION	34
I.7.1 / Comptes de résultat	34
I.7.2 / Contribution financière	35
I.7.3 / Les investissements	35

II / LES SERVICES PUBLICS DE MOBILITÉ

II.1 / TRANSPORT URBAIN DONT VÉLOS

II.1.1 / Faits marquants	36
II.1.1.1 / Faits marquants pour le transport urbain	36
II.1.1.2 / Faits marquants de l'activité vélo	41
II.1.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	45
II.1.2.1 / L'offre et la fréquentation	47
II.1.2.2 / Les ventes de titres de transport et les recettes	50
II.1.2.3 / Des actions commerciales	57
pour développer les recettes	
II.1.2.4 / Lutte contre la fraude	58
II.1.2.5 / Service DiviAccès réservé aux personnes	61
à mobilité réduite (TPMR)	
II.1.2.6 / Les parcs relais [P+R]	63
II.1.3 / Suivi de l'activité vélo	64
II.1.3.1 / DiviaVélo	64
II.1.3.2 / DiviaVélodi	65
II.1.3.3 / DiviaVéloPark	67
II.1.4 / Ressources humaines	69
II.1.4.1 / Les effectifs et le bilan	69
de l'activité « emplois »	
II.1.4.2 / La formation	71
II.1.4.3 / Le climat social	72
II.1.5 / Système de management environnemental	75
II.1.6 / Vitesse commerciale	78
II.1.7 / Maintenance	79
II.1.7.1 / Parc maintenu	79
II.1.7.2 / Effectifs et Organisation	81
II.1.7.3 / Les projets DMP	82
(Direction Maintenance Patrimoniale)	
II.1.7.4 / Maintenance bâtiments	82
et équipements industriels	
II.1.7.5 / PPP « sous-système Energie »	83
II.1.7.6 / PPP « bus hybrides »	83
II.1.8 / Investissements	84
II.1.9 / Biens mobiliers et immobiliers	85
affectés à l'exploitation	
II.1.10 / Comptes du service public	87
II.1.10.1 / Compte de résultat	87
II.1.10.2 / Opérations réalisées avec des entités liées	88
II.1.10.3 / Contribution financière forfaitaire	88

II.2 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

II.2.1 / Faits marquants	89
II.2.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	90
II.2.2.1 / Recettes	90
II.2.2.2 / Fréquentation	94
II.2.2.3 / Actions commerciales	95
II.2.3 / Ressources humaines	96
II.2.4 / Système de management environnemental	97
II.2.5 / Investissements	98
II.2.6 / Maintenance	98
II.2.7 / Comptes du service public	104
II.2.7.1 / Compte de résultat	104
II.2.7.2 / Contribution financière	104

II.3 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

II.3.1 / Faits marquants	105
II.3.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	106
II.3.2.1 / Recettes	106
II.3.2.2 / Fréquentation	107
II.3.2.3 / Actions commerciales	108
II.3.3 / Ressources humaines	108
II.3.4 / Système de management environnemental	110
II.3.5 / Maintenance	110
II.3.6 / Investissements	111
II.3.7 / Comptes du service public	112
II.3.7.1 / Compte de résultat	112
II.3.7.2 / Contribution financière	112

II.4 / FOURRIÈRE

II.4.1 / Faits marquants	113
II.4.2 / Analyse de l'activité	114
II.4.3 / Ressources humaines	121
II.4.4 / Démarche qualité de service	121
II.4.5 / Investissements	123
II.4.6 / Comptes du service public	124
II.4.6.1 / Compte de résultat	124
II.4.6.2 / Contribution financière	124



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 Déléataire

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 34 avenue Léonard de Vinci, 792400 Courbevoie.
- Effia Stationnement, SAS dont le siège social est situé 20 rue Hector Malot, 75012 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 Verschelde.

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 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 a été contractualisé le 27/09/2022 et 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

L'avenant n°7 a été contractualisé le 23/12/2022 et a pour objet :

- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Évolution de l'offre
 - Renouvellement du matériel roulant
 - Politique vélo
 - Maintenance des abris Tram
 - Conséquences du transfert du PCC à OnDijon
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissements
 - Création du tarif jeune week-end été
 - Modification de l'intéressement aux recettes
- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - Travaux des parking Grangier et Dauphine
- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie :
 - Préparation des extensions des zones de stationnement payant pour 2023



I.3 / ÉTUDES ET ENQUÊTES

L'année 2022 a été impactée, notamment au premier semestre, par des restrictions sanitaires ainsi que par des diminutions d'offre de transport, ce qui a perturbé le calendrier des enquêtes.

	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	56 961	L6, B18, City et complément OD L7 (faite en 2021)
Correspondances de 20h45	643	Comptage à « Square Darcy » B10, B12, B13
Accompagner la vie du réseau		
Satisfaction réseau (Bus et Tram, Stationnement en ouvrage, Vélo location LD et LS)	18 500	Baromètre Satisfaction contractuel
Usage et satisfaction Vélo location LD	3 150	-
Fraude	30 000	Une enquête non contractuelle et un acompte sur l'enquête contractuelle annulée pour cause de grèves
Post-tests campagnes de communication	2 240	Campagnes « Sécurité des Femmes » et « Remboursement 50 % Employeur »
Traces KISIO	19 000	Analyse des flux de déplacement tout mode sur la base du suivi des téléphones portables
Contremarques Neuilly	-	Utilisation du service TER
Suivre la fréquentation à partir du système billettique		
Taux de validation	30 533	Tram (T1 et T2) et bus (Lianes 6 et lignes B11 et B12) pour un jour de semaine, un samedi (annulé pour cause de grève) et un dimanche
Accompagner la reprise de l'activité stationnement		
Aucune en 2022	-	-
Total	161 027	

• Post-tests et pré-test :

Le premier post-test a concerné la campagne de sensibilisation à la sécurité des femmes dans les transports urbains, diffusée en mars. Déclinée en trois visuels, la campagne s'adressait à la victime, au témoin et à l'agresseur et visait à conseiller sur une attitude ou encore faire culpabiliser, tout en donnant des informations sur les alertes possibles.

Le second post-test a été réalisé sur la campagne d'information concernant le dispositif de remboursement de 50 % de l'abonnement Bus et Tram par les employeurs. La campagne, diffusée en septembre, était à destination de la cible des salariés, avec deux visuels envers les automobilistes afin de les interpeller sur le coût comparatif du carburant et de l'abonnement au réseau, et le troisième visuel s'adressait aux clients actuels pour leur permettre de diminuer leur budget déplacement.

• Enquêtes Fraude et Taux de Validation :

Les enquêtes Fraude et Taux de Validation, menées pour mesurer l'impact de la lutte contre la fraude et redresser les données de validations, ont été reconduites en mai et octobre sachant que l'enquête Fraude de novembre a dû être annulée pour cause de grèves.

Pour rappel, la dernière enquête Fraude contractuelle de décembre 2021 avait été faussée par un dysfonctionnement de la version billettique installée dans les bus, il avait par conséquent été décidé de réaliser une version non contractuelle en mai, qui a servi de référence pour 2022.

• **Enquêtes OD et relevé des correspondances :**

Le programme d'enquêtes s'est poursuivi avec des lignes dont les données commençaient à dater (L6 et B18) desservant la commune de Longvic qui a connu des aménagements importants de son cœur de ville, et la ligne City, dont l'itinéraire a été modifié en mai afin de desservir la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin. Par ailleurs, une problématique de dernière correspondance à « Square Darcy » a nécessité un comptage et une évaluation du profil des clients concernés en fin d'année 2022.

• **Enquêtes Traces :**

Des analyses des traces GPS des déplacements tous modes dans l'agglomération sur la base des téléphones portables ont été effectuées en octobre afin de disposer d'une photographie des déplacements qui sera utile pour évaluer l'impact des prochaines modifications d'offre.

• **Enquête d'usage et de satisfaction DiviaVélo :**

En complément du Volet Vélo du Baromètre Satisfaction, une enquête plus approfondie a été menée sur la base du fichier clients DiviaVélo afin de mieux cerner la place du service par rapport aux autres modes utilisés et les points à améliorer pour en développer l'usage.



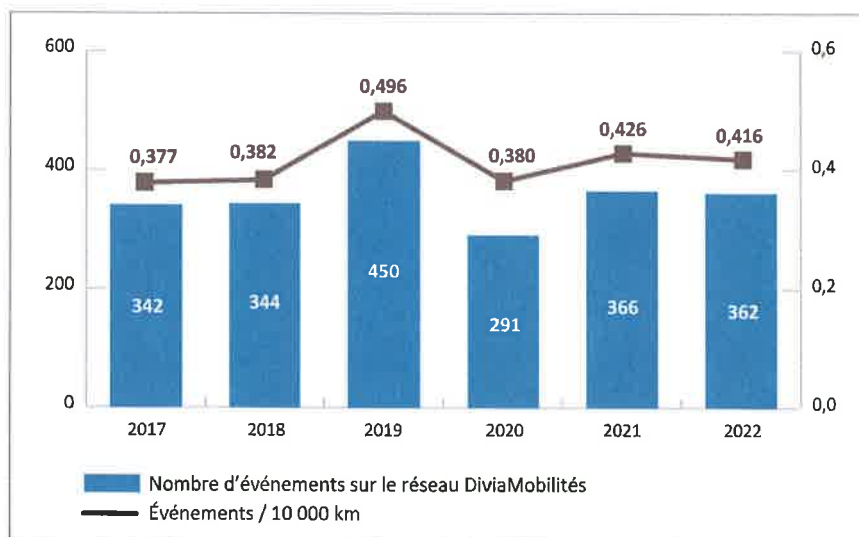
I.4 / SÉCURITÉ

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 de ses subdélégués 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 de 2022 s'est globalement maintenue au même niveau que 2021. Des améliorations sont cependant à noter sur les indicateurs "collisions / 10 000 km" et "victimes voyageurs / 10 millions de voyages".

1.4.1.2 / SÉCURITÉ FERROVIAIRE

	Moyenne nationale 2021*	Dijon 2017	Dijon 2018	Dijon 2019	Dijon 2020	Dijon 2021	Dijon 2022
Nombre d'événements / 10 000 km	0,283	0,413	0,491	0,388	0,368	0,398	0,420
Nombre de collisions / 10 000 km	0,149	0,185	0,170	0,136	0,106	0,207	0,167
Victime tiers / 1 million km	3,279	3,324	4,860	0,485	1,673	3,820	3,229
Victime voyageurs / 10 millions de voyage	5,531	7,281	15,125	16,230	9,714	9,920	10,679

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

La sinistralité tramway a augmenté de 7 % par rapport à l'année 2021.

Des améliorations sont cependant à noter sur les indicateurs "collisions / 10 000 km" et "victimes tiers / 1 million de km".

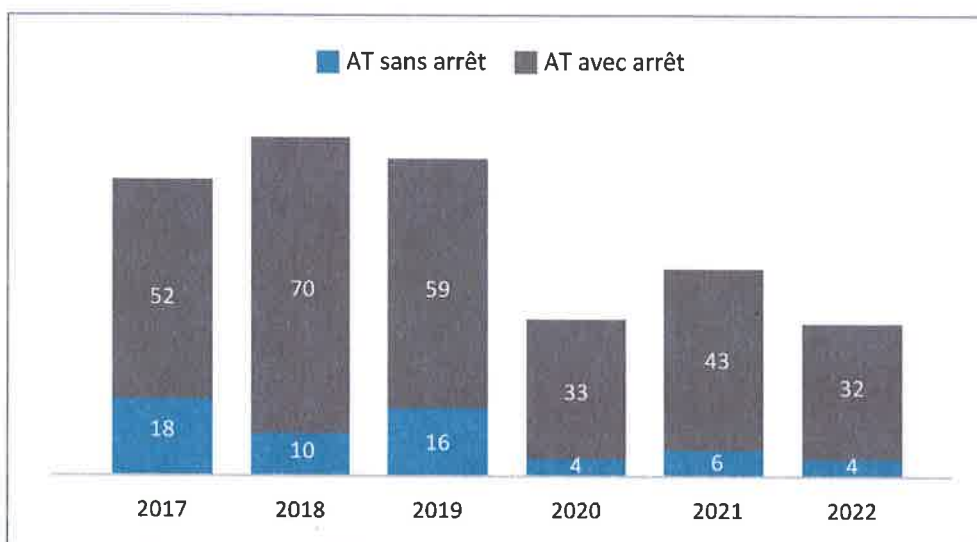
1.4.1.3 / SÉCURITÉ DANS LES PARCS EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

Les travaux de rénovation des parcs en ouvrage se poursuivent, des investissements importants en matière de sécurité sont réalisés. Ils concernent principalement la sécurité incendie, mais aussi l'éclairage et la signalétique.

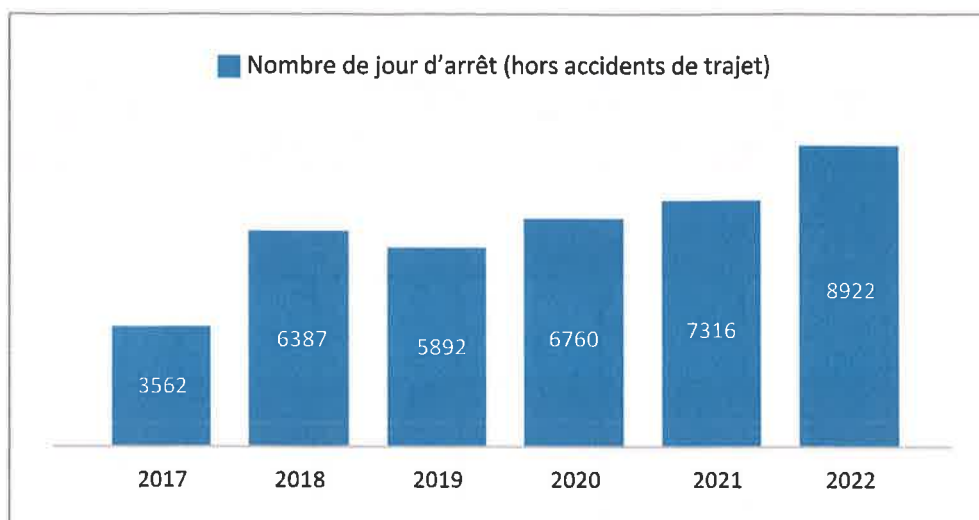
I.4.2 / SÉCURITÉ DES SALARIÉS

1.4.2.1 / TRANSPORTS URBAINS

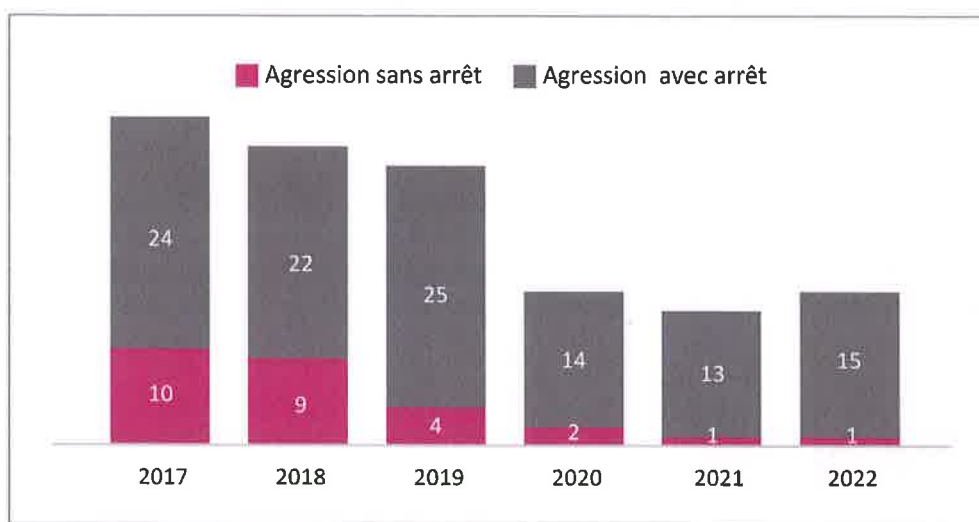
→ Accidents du travail



→ Nombre de jours d'arrêt



→ Agressions



Les accidents du travail sont en baisse en termes 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.

1.4.2.2 / SERVICES VÉLOS

Aucun accident déclaré.

1.4.2.3 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

Deux accidents de travail ont été enregistrés en 2022 pour l'activité DiviaPark : l'un concerne un salarié du stationnement sur voirie, le second concerne un salarié du stationnement en ouvrage.



I.5 / QUALITÉ DE SERVICE

Keolis Dijon Mobilités se préoccupe toujours plus de la satisfaction des clients et 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 2022	Résultats 2021	Résultats 2022	Tendance 2022
DIVIA Services	85,00%	78,33%	57,89%	
Agence Commerciale	90,00%	85,00%	85,83%	
Conducteurs	95,00%	100,00%	96,30%	
AVSR	95,00%	100,00%	100,00%	
Agents de parc	85,00%	97,92%	91,49%	

→ Information clients

Critère	Objectif 2022	Résultats 2021	Résultats 2022	Tendance 2022
Site / application mobile	90,00%	87,50%	66,25%	<p>Site / application mobile</p>
Bus / Arrêts	97,50%	79,90%	87,13%	<p>Bus / Arrêts</p>
Tramways / Stations	97,50%	87,01%	98,68%	<p>Tramways / Stations</p>
Stations VLS	90,00%	100,00%	100,00%	<p>Stations VLS</p>
Parcs de stationnement	90,00%	95,83%	95,83%	<p>Parcs de stationnement</p>
Stationnement sur voirie	90,00%	100,00%	100,00%	<p>Stationnement sur voirie</p>

→ Ponctualité

Critère	Objectif 2022	Résultats 2021	Résultats 2022	Tendance 2022
Bus et tramway	86,50%	86,35%	85,05%	<p>Bus et tramways</p>

→ Propreté

Critère	Objectif 2022	Résultats 2021	Résultats 2022	Tendance 2022										
Bus	93,00%	100,00%	98,13%	<p>Bus</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr> <tr><td>T1</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T2</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T3</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T4</td><td>98,13</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00	T2	100,00	T3	100,00	T4	98,13
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00													
T2	100,00													
T3	100,00													
T4	98,13													
Tramways	93,00%	99,37%	99,37%	<p>Tramways</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr> <tr><td>T1</td><td>99,37</td></tr> <tr><td>T2</td><td>99,37</td></tr> <tr><td>T3</td><td>99,37</td></tr> <tr><td>T4</td><td>99,37</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	99,37	T2	99,37	T3	99,37	T4	99,37
Trimestre	Résultat (%)													
T1	99,37													
T2	99,37													
T3	99,37													
T4	99,37													
Arrêts de bus	97,50%	100,00%	100,00%	<p>Arrêts de bus</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr> <tr><td>T1</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T2</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T3</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T4</td><td>100,00</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00	T2	100,00	T3	100,00	T4	100,00
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00													
T2	100,00													
T3	100,00													
T4	100,00													
Stations tramways	97,50%	100,00%	100,00%	<p>Stations tramways</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr> <tr><td>T1</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T2</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T3</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T4</td><td>100,00</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00	T2	100,00	T3	100,00	T4	100,00
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00													
T2	100,00													
T3	100,00													
T4	100,00													
Stations VLS	95,00%	100,00%	100,00%	<p>Stations VLS</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr> <tr><td>T1</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T2</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T3</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T4</td><td>100,00</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00	T2	100,00	T3	100,00	T4	100,00
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00													
T2	100,00													
T3	100,00													
T4	100,00													
Abris sécurisés	95,00%	100,00%	100,00%	<p>Abris sécurisés</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr> <tr><td>T1</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T2</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T3</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T4</td><td>100,00</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00	T2	100,00	T3	100,00	T4	100,00
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00													
T2	100,00													
T3	100,00													
T4	100,00													
Parcs en ouvrage	85,00%	100,00%	100,00%	<p>Parcs en ouvrage</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr> <tr><td>T1</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T2</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T3</td><td>100,00</td></tr> <tr><td>T4</td><td>100,00</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00	T2	100,00	T3	100,00	T4	100,00
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00													
T2	100,00													
T3	100,00													
T4	100,00													

→ Suivi des réclamations

Critère	Objectif 2022	Résultats 2021	Résultats 2022	Tendance 2022
Délai de traitement	97,50%	98,07%	95,71%	

→ Disponibilité des équipements

Critère	Objectif 2022	Résultats 2021	Résultats 2022	Tendance 2022
Transports urbains	90,00%	100,00%	100,00%	
Stationnement en ouvrage	95,00%	100,00%	100,00%	
Stationnement sur voirie	95,00%	100,00%	100,00%	
Station VLS	95,00%	98,33%	100,00%	

→ Satisfaction clientèle

Critère	Objectif 2022	Résultats 2021	Résultats 2022
Transports urbains	93,00%	96,3%	94,4%
Stationnement en ouvrage	75,00%	94,00%	93,9%
Vélo	86,00%	97,60%	96,7%

Tout au long de l'année, 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 :

Informations clients

Information à distance

La principale cause de non-conformité sur le site Internet et l'application mobile provient du calculateur d'itinéraire. Sa modification est prévue pour intégrer les aspects de circulation en voiture et à pied de manière pertinente.

Information dans le matériel roulant

Les écrans des bus articulés hybrides ont été remplacés par un nouveau modèle permettant la diminution du nombre de pannes.

Information en station

Des défauts ont été identifiés et réparés sur les écrans des stations Carraz à Bourroches. De plus, l'application "Clikfinger" a été déployée, elle permet aux conducteurs et agents de remonter les dysfonctionnements détectés sur le réseau et ainsi permettre une intervention plus rapide.

Ponctualité

L'absentéisme élevé a induit une dégradation de la ponctualité.

Propreté

Propreté du matériel roulant

un suivi renforcé des prestataires a été mis en place en 2022 avec la présence ponctuelle de nos agents lors des prestations de nettoyage en soirée.

La prestation "nettoyage volant en ligne" a été arrêtée le 1^{er} avril 2022.

En 2022, des tournées qualités conjointes entre Dijon métropole et Keolis Dijon Mobilités ont été poursuivies. Leur objectif est d'auditer en temps réel la qualité de service délivrée.



I.6 / PRÉVENTION ET SÛRETÉ

I.6.1 / INCIDENTS SÛRETÉ TRANSPORT URBAIN

En matière de sûreté dans les transports, le volume des incidents est en recul par rapport à l'année 2021 (-16,07%). Cette tendance est légèrement réduite en intégrant les purges de porte, incident relativement fréquent en septembre et en octobre (-13,34% par rapport à 2021).

Concernant les actions menées, l'année 2022 a permis de renforcer les partenariats avec les Forces de Sécurité Intérieures, déjà développés depuis 2020, en accompagnant les équipes de lutte contre la fraude et en maintenant une visibilité importante à travers des opérations conjointes régulières et dissuasives.

1.6.1.1 / STATISTIQUES PAR TYPES D'INCIDENTS

→ Types d'incidents

	Cumul Année		
	2021	2022	Δ n/n-1
Agressions agents	21	17	-19,0%
Agressions clients	44	64	45,5%
Altercations agents	178	160	-10,1%
Altercations clients	37	39	5,4%
Total Atteintes aux personnes	280	280	0,0%
Projectiles	103	74	-28,2%
Dégradations	69	38	-44,9%
Vols	14	12	-14,3%
Intrusions	6	6	0,0%
Total Atteintes aux biens	192	130	-32,3%
Incivilités agents	334	274	-18,0%
Incivilités clients	59	42	-28,8%
Total Autres incivilités	393	316	-19,6%
Jours AT consécutifs agression	1577,5	2566,5	62,7%
TOTAL FAITS	865	726	-16,1%

En 2022, le nombre total d'incidents signalés (hors purge de porte) sur le réseau DiviaMobilités Bus et Tram a été réduit de 16% (726 faits en 2022 contre 865 faits en 2021).

Les agressions sur clients et les altercations sur clients ne suivent pas cette tendance avec une augmentation respective de 45,5% et de 5,4%.

Les purges de portes ne figurent pas dans ce récapitulatif mais affichent une évolution de +28% (73 faits en 2022 contre 57 faits en 2021).

Les atteintes aux personnes

Les atteintes aux personnes sont au même niveau qu'en 2021 (volume identique de 280 incidents mais avec une grande disparité dans la nature des faits).

Les agressions sur clients sont en très forte augmentation (+45,45%) avec un niveau jamais atteint jusqu'alors (64 faits).

Parmi ces agressions, 47 agressions physiques (avec coups), 8 agressions sexuelles, 6 agressions avec arme (couteau), 3 crachats ont été comptabilisés.

Il est à souligner que 14 incidents figurant dans cette catégorie sont décrits par les agents comme étant des bagarres ou des rixes. Ces événements se déroulent majoritairement dans le réseau tramway, il est difficile pour les agents de déterminer les protagonistes, d'en comprendre l'origine et de définir les circonstances précises.

Les agressions sur agents sont en recul par rapport à 2021 (-19,05%).

Sur les 17 agressions commises à l'encontre des agents, 10 concernent les conducteurs, 6 le personnel de contrôle et 1 concerne un Agent de Maîtrise (Responsable de Groupe).

La nature des faits se décompose comme suit : 7 agressions physiques (coups), 4 agressions avec arme (cailou, canne, menace avec une arme type pistolet automatique et menace avec une barre de fer), 2 crachats, 2 bousculades, et 2 jets de laser ayant atteint les agents au niveau des yeux.

10 agressions se sont déroulées au sein du réseau bus et 7 sur le réseau tram.

Le niveau des altercations sur agents est légèrement inférieur à celui de l'année 2021 (178 faits en 2021 et 160 faits en 2022).

Dans cette catégorie, les insultes et les menaces proférées à l'encontre des agents représentent respectivement 62 (63 en 2021) et 36 faits (22 en 2021).

Sur les 39 altercations sur clients, 9 ont entraîné des insultes et 3 des menaces.

Comme en 2021, les insultes constituent ainsi l'incident le plus fréquent avec 71 faits au total.

Les atteintes aux biens

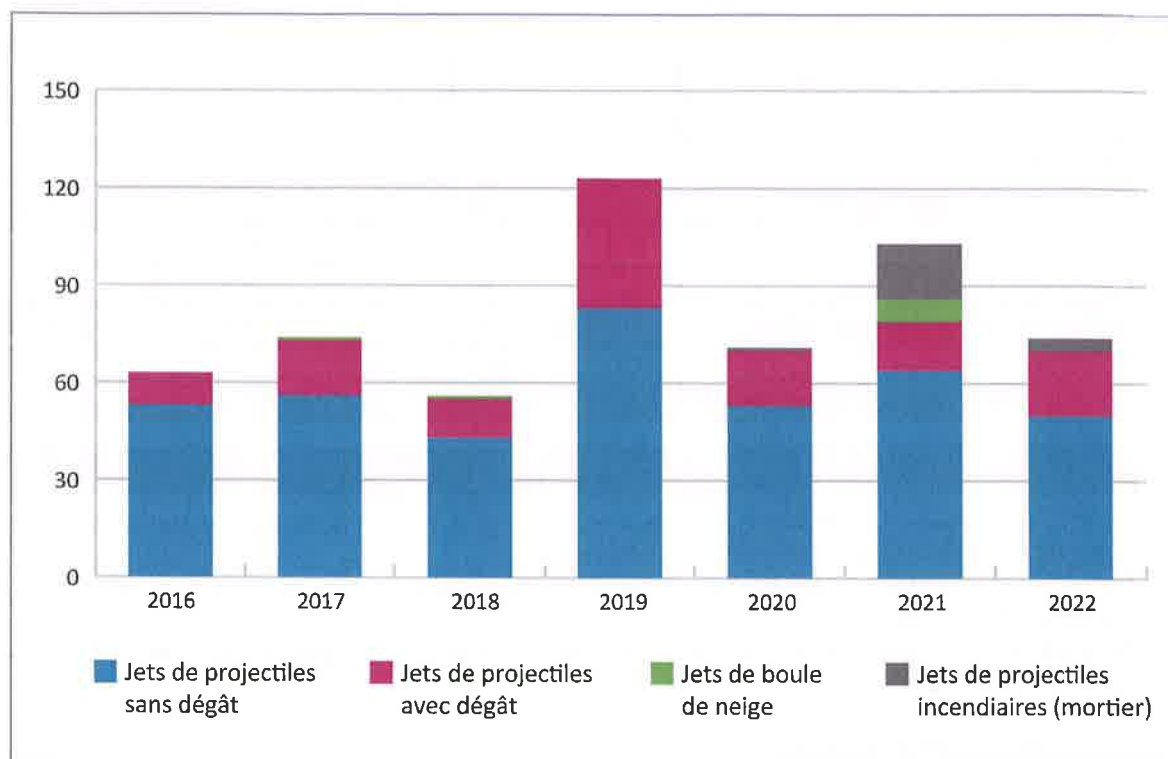
Avec un nombre global de 130 faits, les atteintes aux biens sont en recul par rapport à 2021 (-32,29%).

Dans cette rubrique, les jets de projectiles sans dégât constituent l'incident le plus fréquent (50 faits en 2022).

Sur les 4 tirs de mortier, 2 étaient dirigés contre les rames, sans toutefois engendrer de dégâts. Les 2 autres tirs n'étaient pas dirigés contre les véhicules mais ces événements ont pu avoir un impact sur le personnel et sur la clientèle (sentiment d'insécurité).

Les jets de projectiles avec dégâts sont en hausse par rapport à 2021 (15 en 2021 contre 20 en 2022 dont 11 qui ont visé les bus et 9 les tramways).

→ Focus jets de projectiles



Les dégradations connaissent un net recul en 2022 (-44,93%) et sont de nature variée : sièges brûlés, tags, tirs de paintball, vitrage cassé...

Avec 12 faits, les vols sont en légère baisse par rapport à 2021 : 7 à l'encontre de clients dont 3 avec violences et 5 à l'encontre d'agents (3 vols de sacs pendant que l'agent s'absente au terminus).

Les intrusions sont à un niveau comparable à ceux des années 2020 et 2021. Les 6 intrusions se sont produites sur le site de la fourrière. 2 autres intrusions ont eu lieu en découpant le grillage du site et figurent dans la catégorie dégradations.

Les incivilités

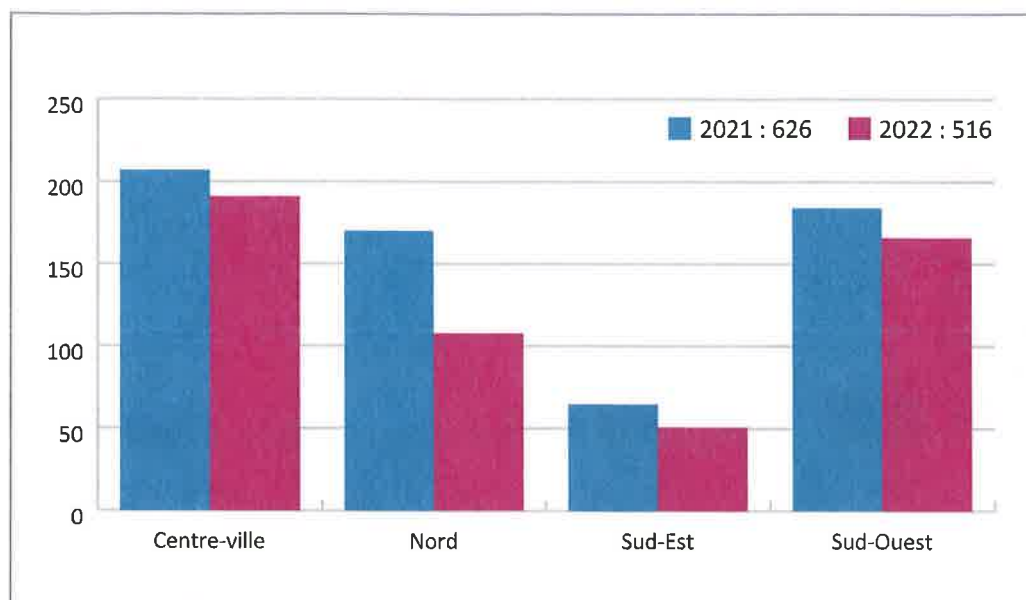
Le volume des incivilités est réduit de près de 20% par rapport à l'année 2021.

Les comportements liés à la consommation d'alcool (71 faits), les comportements dangereux (60 faits : rodéo, jeux de ballon aux abords des voies, personne qui s'accroche à l'arrière des bus ou des tramways), les clients mécontents (22 faits) et les coups de poing ou de pied portés dans le bus ou le tramway (21 faits) restent les plus répandus dans cette catégorie.

Près d'un quart des incivilités survient entre 18h et 20h (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 baisse par rapport à l'année 2020 (-17,57%). Cette tendance se reflète dans tous les secteurs de la ville.

Sur les 81 agressions comptabilisées (à l'encontre des agents et des clients), 60 se sont produites à Dijon (30 au centre-ville, 19 sur le secteur Sud-Ouest, 9 sur le secteur Nord et 2 sur le secteur Sud-Est).

Le centre-ville reste le secteur qui concentre le plus d'incidents. Sur ce secteur, le volume d'incidents sur le réseau bus (107 événements) est supérieur à celui du réseau tramway (79 événements). 3 incidents se sont produits à l'Agence Commerciale DiviaMobilités, et 1 incident sur un véhicule de surveillance et au niveau de la salle de repos.

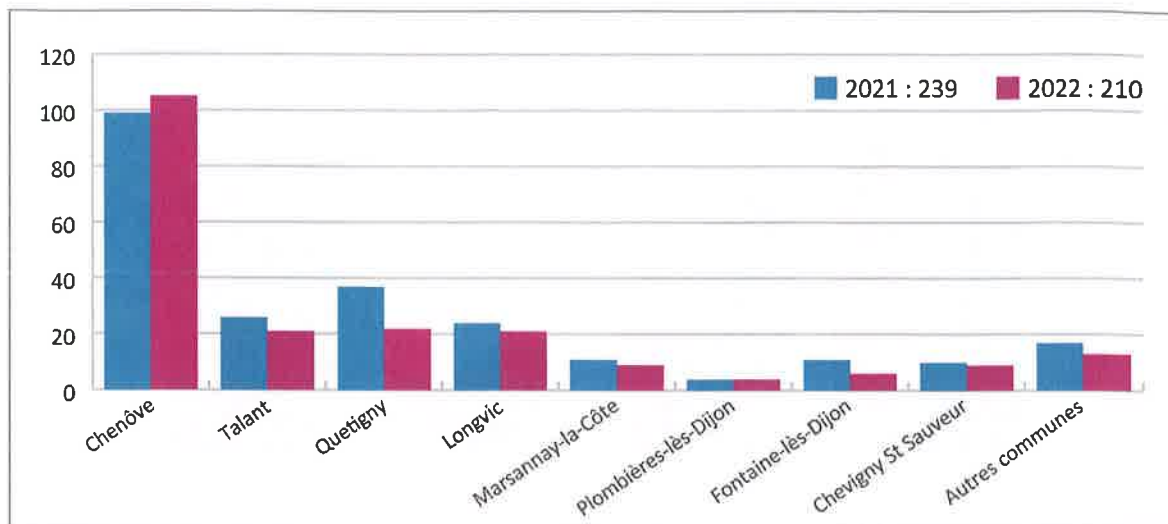
C'est sur le secteur Nord que la baisse est la plus importante (-36,47%). Le quartier des Grésilles recense 51 faits, celui de Varennes-Toison en comptabilise 31.

Le secteur Sud-Est suit la même tendance (-21,54%). Le quartier Université recense près de deux tiers des faits.

Le secteur Sud-Ouest connaît une évolution identique bien que moins importante (-9,78%). Il est marqué par des incivilités (75 faits), des altercations (37 faits), des jets de projectiles (34 faits) et des agressions (19 faits). Sur les 166 incidents, 93 se sont produits dans le quartier de la Fontaine d'Ouche (dont la moitié au terminus) et 55 dans le quartier Bourroches.

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, seule la commune de Chenôve connaît une légère augmentation du nombre d'incidents.

Pour la commune de Chenôve, la tendance se retrouve principalement dans les altercations sur agents (19 faits), les agressions sur clients (9 faits) et les jets de projectiles (22).

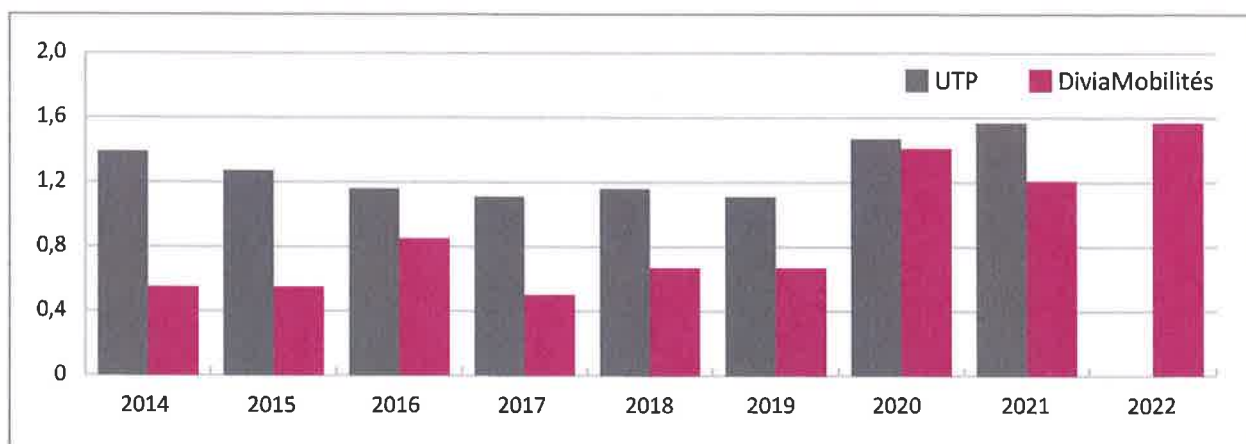
Les baisses les plus importantes concernent les communes de Quetigny (- 15 incidents) et de Fontaine-lès-Dijon (-5 incidents).

Pour les communes de Quetigny et Talant, la moitié des incidents sont des incivilités. A Quetigny, 13 incidents ont été signalés sur le réseau tramway, principalement aux arrêts Quetigny Centre (7 incidents) et Grand Marché (5 incidents). A Talant, le terminus recense 5 incidents.

À Longvic, les altercations sur agents représentent la moitié des incidents. Le terminus comptabilise 8 incidents.

1.6.1.4 / COMPARAISONS NATIONALES

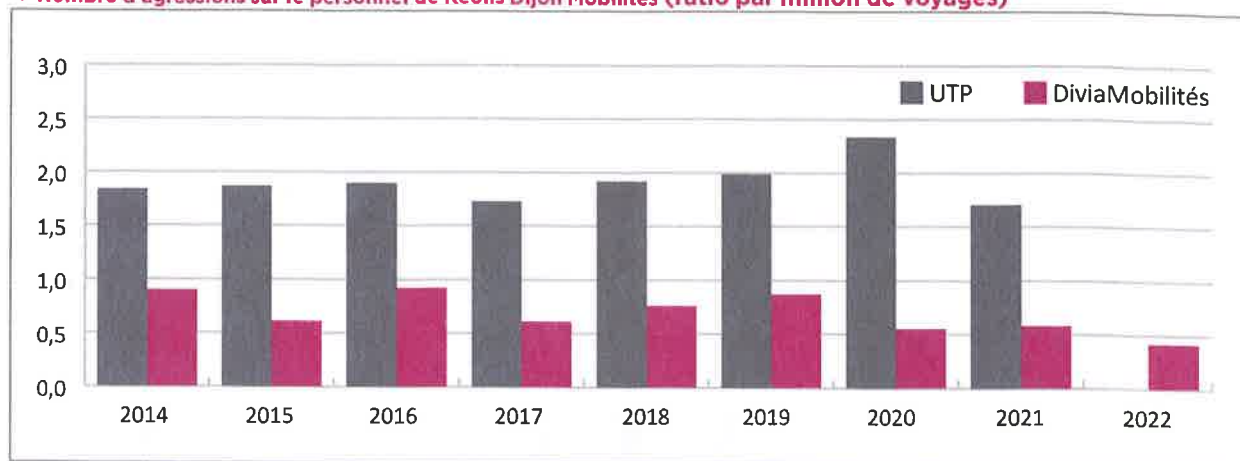
→ Nombre d'agressions sur la clientèle (ratio par million de voyages)



64 agressions en 2022 pour 40,8 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 nettement supérieur à celui des années précédentes et malgré l'augmentation de la fréquentation, le ratio suit cette tendance.

→ Nombre d'agressions sur le personnel de Keolis Dijon Mobilités (ratio par million de voyages)

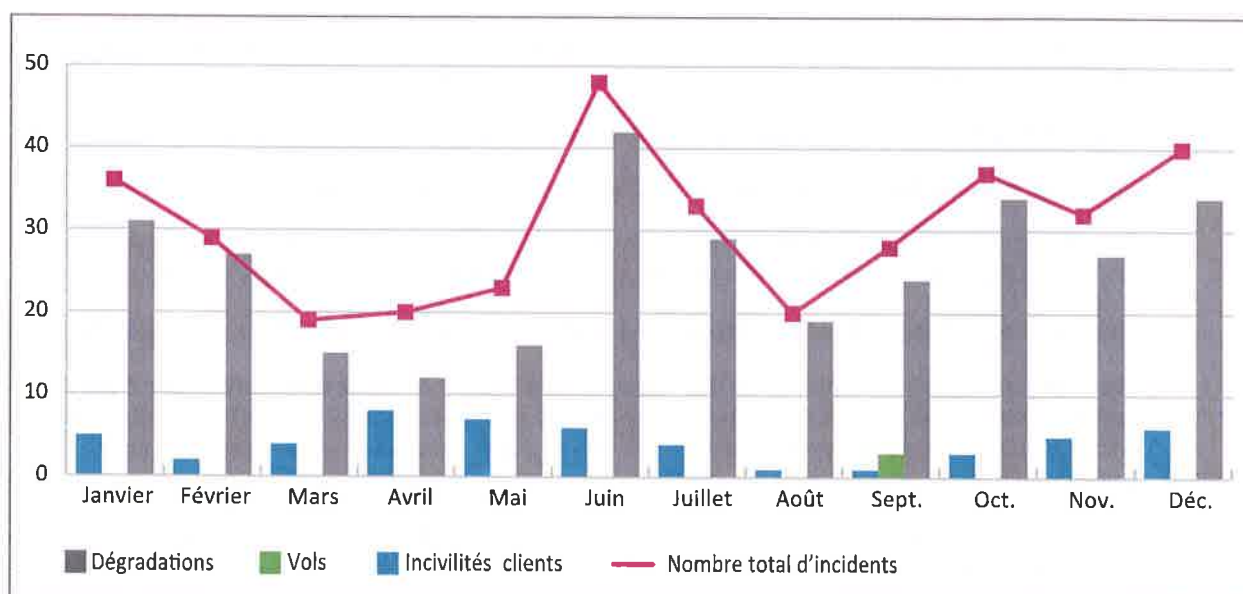


17 agressions en 2022 pour 40,8 millions de voyages sur le réseau Divia Bus et Tram. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

I.6.2 / INCIDENTS SÛRETÉ STATIONNEMENT

1.6.2.1 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

→ Incidents sûreté parking en ouvrage



Pour l'année 2022, 365 incidents ont été comptabilisés dans les parkings en ouvrage, soit une augmentation de 52% par rapport à 2021. Les principaux types d'incidents sont des incivilités qui représentent 85% des incidents ainsi que des atteintes aux biens (15%). Aucune atteinte aux personnes n'a été signalée en 2022.

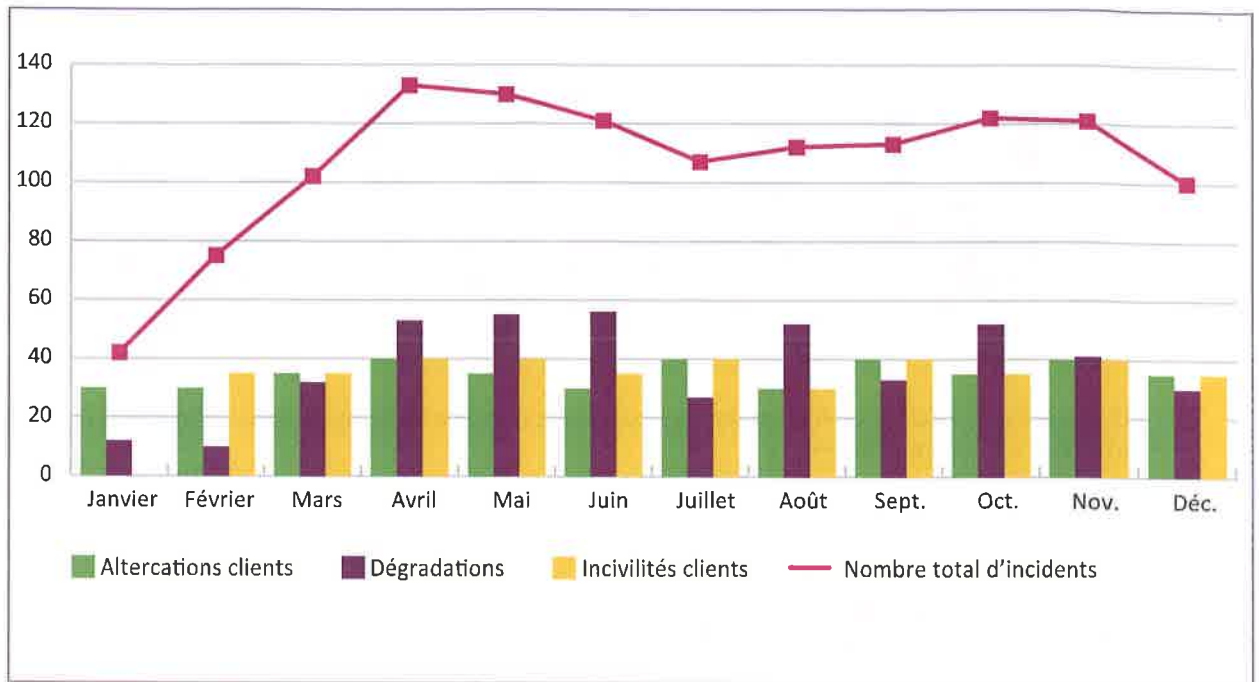
L'augmentation du nombre d'incidents s'explique par une hausse de la fréquentation et par le fait que sur l'année 2021 les données sur les incivilités clients n'avaient pas été renseignées pendant 4 mois.

Les incivilités les plus fréquentes sont la présence de débris, des tags et des extincteurs à poudre percus sur les niveaux ou dans les escaliers.

Le parking Tivoli connaît toujours des incivilités plus nombreuses que les autres parcs. Les actions mises en place, comme le renfort de présence d'un agent de sécurité, les échanges avec la police et les rondes plus régulières du personnel, permettent de limiter ce phénomène.

1.6.2.2 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

→ Incidents sûreté sur voirie



1278 incidents ont été comptabilisés cette année sur la voirie, soit une augmentation de 19% par rapport à 2021.

En 2021, les Agents de Contrôle du Stationnement (ACS) avaient été sensibilisés à renseigner rigoureusement le tableau de suivi des incivilités afin d'obtenir des données au plus proche de la réalité. Cette consigne, respectée à compter du mois de juin 2021, explique en partie l'évolution du nombre d'incivilités, ainsi qu'un sentiment de la part des ACS d'une légère augmentation des incivilités par rapport à l'année précédente.

Avec 2 faits signalés, les agressions sur agents (suivies de dépôts de plaintes) sont au même niveau qu'en 2021.

Pour le premier événement, un jeune homme a jeté des pierres en direction d'une ACS, sans l'atteindre.

Pour le second, il s'agit d'une altercation accompagnée de menaces proférées par 2 personnes à l'encontre d'un ACS. Les auteurs ont rapidement été interpellés par la Police Municipale et l'un d'eux est poursuivi devant le Tribunal.

Les nouveaux ACS embauchés en 2022 ont suivi la formation « gestion des conflits », essentielle dans leur quotidien.

Les dégradations des horodateurs ont diminué de 4% par rapport à l'année précédente malgré une augmentation du nombre d'horodateurs à compter de septembre (453 dégradations contre 472 en 2021). Les dégradations recensées sont pour beaucoup de la présence de tags, peinture et d'autocollants sur les horodateurs. Les actes de malveillance par introduction de produits dans les sélecteurs pièces et les lecteurs cartes bancaires sont toujours d'actualité.

Les vols de cartes bancaires ont été moins importants qu'en 2021. 2 vols, toujours dans le même secteur « Allées du parc » ont été signalés en 2022. Les forces de l'ordre sont en alerte sur le sujet. Il est difficile d'appréhender les auteurs qui quittent rapidement les lieux en profitant de la confusion des victimes qui pensent 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 sauvages	Déchets/ dépôts déchets sauvages
Abri sécurisé		1 (~ 50%)	7 (+40%)	6 (-25%)
Station	0 (-100%)	9 (+12%)	95 (+15%)	2 (-60%)
Vélo		95 (-11%)		

DIVIAVÉLODI

Durant l'année 2022, certaines stations DiviaVélodi ont été particulièrement visées par les actes de vandalisme :

- Station **n°4 (Théâtre)** : 10 incidents (affichages sauvages)
- Station **n°30 (Victor Hugo)** : 9 incidents (affichages sauvages + câbles de frein découpés sur 5 vélos)
- Station **n°3 (Forges-Notre Dame)** : 8 incidents (affichages sauvages, bloc lumineux cassé + autocollant sur une dizaine de vélos)
- Station **n°1 (Saint Fiacre)** : 8 incidents (lettres sur bloc lumineux arrachées)

L'année a été particulièrement marquée par de gros accidents sur les stations :

- Station **n°2 (Voltaire)** : percutée par un véhicule volé, course poursuite avec les forces de l'ordre (borne client détruite)
- Station **n°7 (Bossuet)** : percutée par un véhicule (borne client abimée)
- Station **n°20 (Général de Gaulle)** : percutée par un camion (borne client abimée).

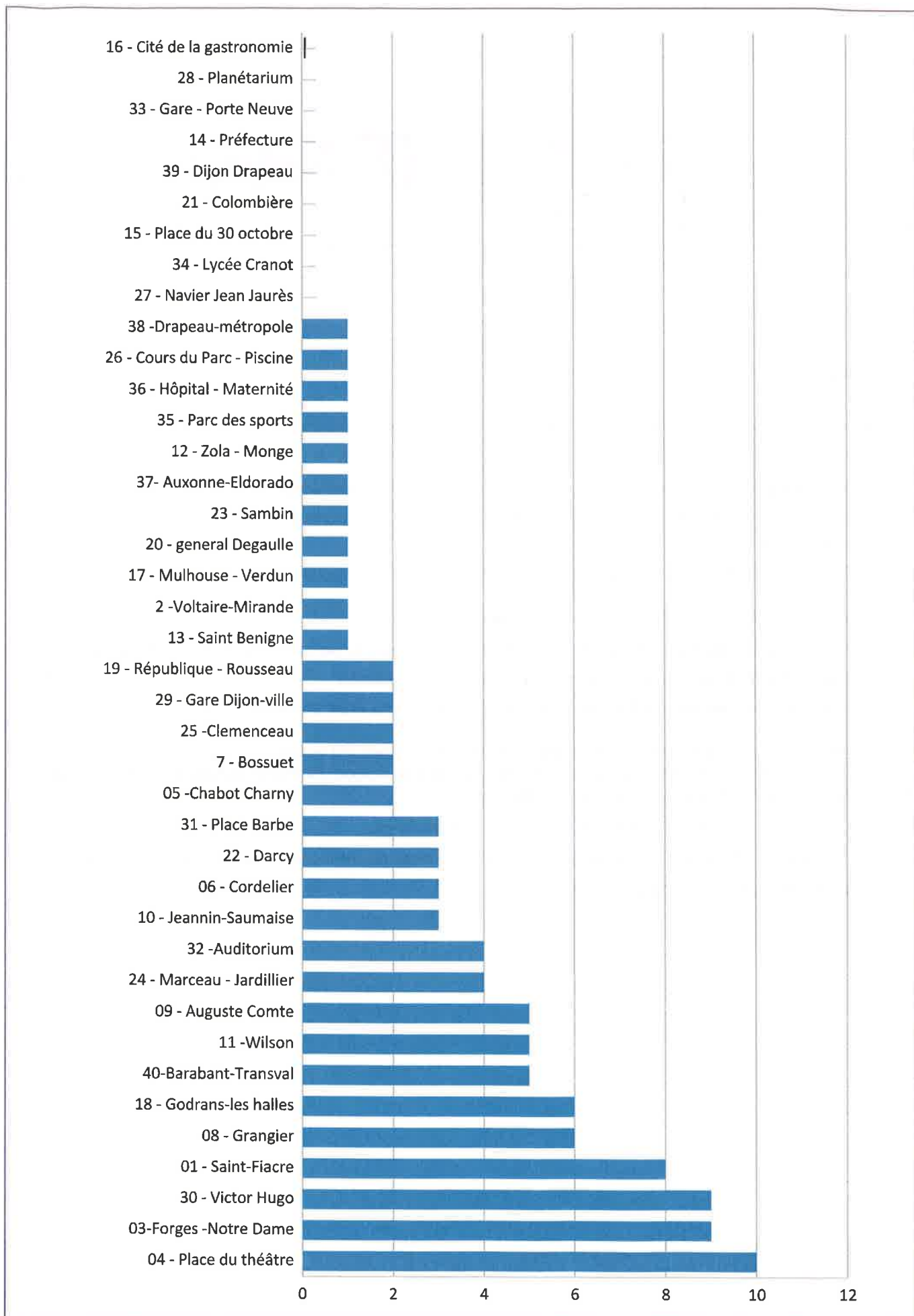
Cette année a été marquée par de nouveaux actes de vandalismes : station n°2 Voltaire- Mirande a été poussée et déplacée, et la station n°1 Saint Fiacre connaît une vague de vandalismes répétés (1 personne enlève quasiment toutes les semaines les deux dernières lettres du mot « fiacre » sur le bloc lumineux).

Une légère diminution des tags et stickers sur stations peut être soulignée.

A contrario, une vague importante de vandalismes sur les vélos (crevage de pneu + valves de gonflage enlevées) est constatée.

Concernant les abris, peu de dégradations sont signalées.

→ Faits de vandalisme par station - année 2021



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

- 8 vélos ont été réformés
- 36 vélos sont considérés volés au 31 janvier 2023

DIVIAVÉLO

Sur la flotte DiviaVélo, à l'examen du parc du 31 janvier 2023, 61 vélos apparaissent comme volés (c'est-à-dire non restitués par les clients depuis le lancement de la flotte) et 77 ont été réformés.

I.6.4 / LES ACTIONS DE PRÉVENTION

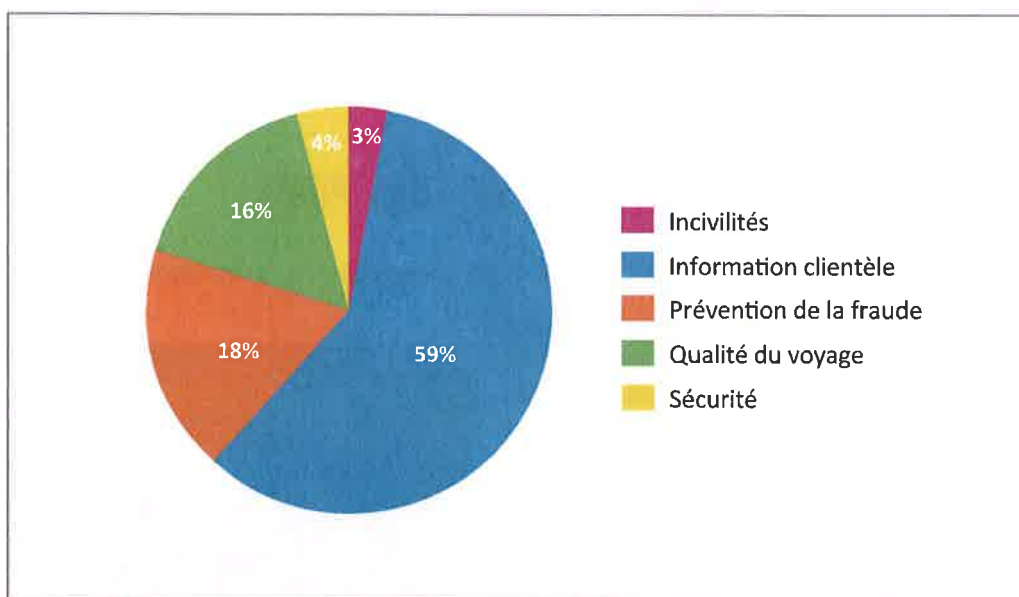
Pour permettre aux clients de Divia Mobilités de voyager en toute sérénité, Keolis Dijon Mobilités développe les actions de prévention et partenariats suivants :

1.6.4.1 / LA MÉDIATION

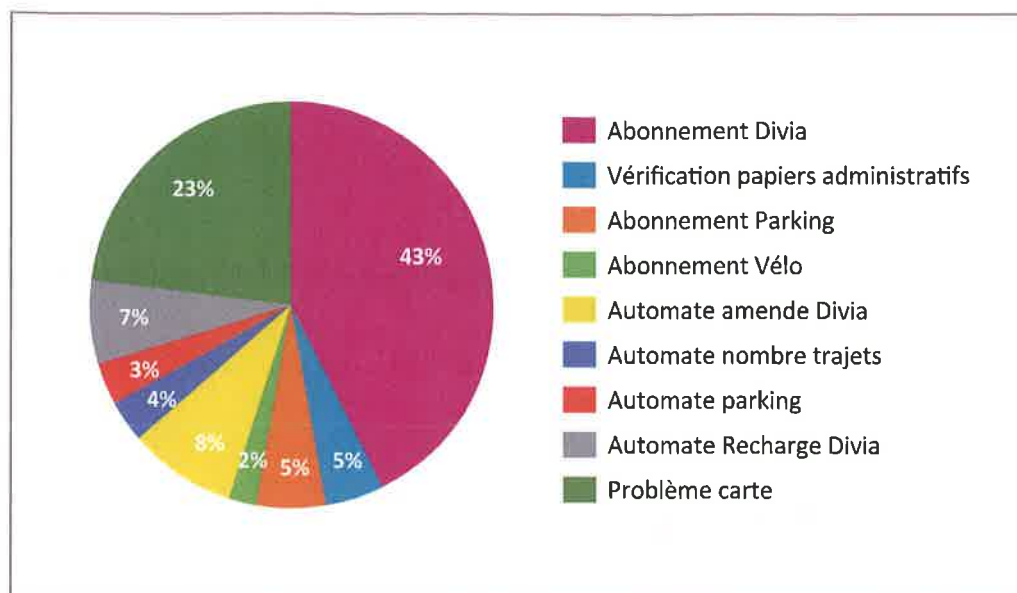
Keolis Dijon Mobilités a poursuivi son partenariat avec Pimms Médiation Dijon qui intervient sur le réseau et à l'agence commerciale DiviaMobilités avec les médiateurs transport.

Le rôle du médiateur transport, qu'il soit à l'agence ou sur le réseau, est d'informer sur les différents services, gérer les flux, orienter les voyageurs, leur rappeler les règles du « bien voyager » et apaiser les tensions éventuelles.

→ Activité médiation dans les transports



→ Activité médiation à l'agence commerciale



Le niveau d'activité globale est stable par rapport à 2021.

Sur le réseau, les médiateurs accompagnent principalement les voyageurs en les informant sur les itinéraires, la billetterie, ils rappellent les règles et incitent à la validation.

À l'agence, les médiateurs informent les clients sur les différents abonnements et les accompagnent dans l'utilisation des différents automates.

1.6.4.2 / LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

En 2022, les interventions ont pu reprendre. Ainsi 380 élèves ont été sensibilisés soit une augmentation de 164% par rapport à 2021. 13 classes ont bénéficié d'interventions de prévention sur le thème « Sécurité & Civisme » et une classe sur la « découverte des métiers des transports en commun ».

1.6.4.3 / LA SÉCURITÉ DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

Keolis Dijon Mobilités a poursuivi et développé ses actions, en partenariat avec Dijon métropole.

La sensibilisation auprès du public a été déployée via une campagne de communication et des actions sur le terrain :

- les 9, 10 et 11 mars : des actions ont été organisées à Dijon (pl de la République), à Chenôve et à Quetigny avec la présence de comédiens d'improvisation, des Forces de sécurité intérieure (FSI) et de collaborateurs de l'entreprise. Des saynètes reflétant des situations déjà rencontrées dans les transports ont été jouées par les comédiens. Le personnel KDM, aidé de la PM ou de la PN, apportaient des solutions, notamment avec la méthode des 5D. Les échanges avec les usagers ont permis de leur faire découvrir les dispositifs de sécurité existants et de partager expériences et bons réflexes à adopter face aux violences sexistes et sexuelles à bord des véhicules
- action reconduite le 25 novembre devant le Centre Commercial Grand Quetigny dans le cadre de la journée pour l'élimination des violences faites aux femmes



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

- des dépliants distribués pour donner des informations et conseils pour aider à faire face aux atteintes sexistes et sexuelles dont les usagers peuvent être témoins ou victimes,
- des badges « Tous concernés, #zeroviolence » ont été distribués ainsi que des Tote bags.

Numéros d'urgence

3919
VIOLENCES
FEMMES

17
POLICE
SECOURS

112
APPEL D'URGENCE
EUROPÉEN

POUR VOTRE SÉCURITÉ sur le réseau Divia Bus&Tram

- **300 AGENTS**, conducteurs, contrôleurs, régulateurs, sont présents sur le réseau Divia Bus&Tram chaque jour
- **450 BOUTONS D'APPEL** dans les tramways et les stations

- **100%** des Bus et Tram sont équipés de caméras de **vidéoprotection**
- **APPEL DIRECT** aux forces de l'Ordre et de secours depuis tous les véhicules Bus et Tram DiviaMobilités

#zeroviolence


- **230 CAMÉRAS FIXES** sont implantées sur le réseau

Victime directe d'une agression : que faire ?

Composez le **17** ou utilisez les boutons d'appel d'urgence pour vous signaler immédiatement à un agent du réseau DiviaMobilités. Portez plainte dans n'importe quel commissariat ou gendarmerie. Vous pouvez vous faire accompagner par un proche si vous en ressentez le besoin.

Attention : il est important de signaler rapidement l'incident pour pouvoir utiliser les images des caméras du réseau, identifier l'agresseur et le faire condamner.

Ne restez pas indifférents face au harcèlement sexiste et aux violences sexuelles dans les transports



Ça suffit !

Le réseau DiviaMobilités s'engage à vos côtés en vous donnant les clés pour faire face





Ça suffit !

Agression intolérable que nous condamnons

Pour vous protéger :

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

3919
17
112





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

3919
17
112





Elle dirait quoi ta sœur si elle te voyait ?

Harcéler, 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

3919
17
112



1.6.4.4 / LES PARTENARIATS

Keolis Dijon Mobilités reste très présente et représente l'ensemble des services DiviaMobilités (parkings, vélos, etc.) dans les instances traitant de la sûreté 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 continue de s'amplifier en 2022.

Ainsi le 20 mai 2022, le Préfet de Côte d'Or, la Ville de Dijon, Dijon métropole et Keolis Dijon Mobilités ont signé une convention cadre « fixant les modalités de coordination de la sécurité dans les transports publics ». Cette convention s'inscrit en déclinaison du Contrat de Sécurité Intégrée (CSI) signé le 20 mai 2021 par le Préfet de la région Bourgogne Franche-Comté, Préfet de la Côte d'Or, le Maire de Dijon et le Procureur de la République près le tribunal judiciaire de Dijon, contrat par lequel les signataires s'engagent à apporter des réponses concrètes aux problèmes de sécurité et de délinquance et notamment le volet « favoriser la sécurité dans les transports ».

À l'issue de cette signature, une opération conjointe s'est déroulée sur le tramway place Darcy puis en cabotage jusqu'à la Place de la République avec la Police Nationale, la Police Municipale de Dijon et les agents de contrôle DIVIA.

En application de cette nouvelle convention et dans le cadre des directives du ministère de l'Intérieur et des relations constructives nouées entre les différentes FSI et l'entreprise :

- 182 opérations communes ont été organisées entre les équipes de lutte contre la fraude et les forces de sécurité intérieure (Police Nationale, Police Municipale de Dijon, Gendarmerie Nationale, Police Municipale de Quetigny).
- 20 opérations de cabotage ont été menées par la Police Municipale de Dijon dans les bus et les tram



Des rencontres « GPO Transport » réunissant la Police Municipale de Dijon, la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale et les représentants sûreté et lutte contre la fraude de Keolis Dijon Mobilités ont été organisées en 2022, avec pour objectifs d'échanger des informations et de prendre des décisions opérationnelles.

Ces réunions ont notamment porté sur l'appui des forces de l'ordre lors des opérations de contrôle avec les AVSR, la sécurisation des terminus tramways et bus dans les quartiers sensibles, la remontée d'informations et l'organisation des différentes manifestations ou dates considérées comme sensibles (fête de la musique, festival VYV, 14 juillet et 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 2022. Ces agents en tenue ont pour mission d'agir dans les transports en commun sur le secteur Gendarmerie.

Avec la Justice :

L'accueil de personnes condamnées s'est poursuivi en 2022. Le SPIP a orienté 4 personnes qui ont réalisé un total de 197 heures de TIG au sein de Keolis Dijon Mobilités pour des missions de nettoyage, de tri, d'archivage et d'information auprès de la clientèle.



En 2022, 77 infractions (dégradations volontaires, violences, outrages ou menaces) ont donné lieu à des plaintes, soit un volume équivalent à celui de 2021.

Pour 18 de ces infractions, l'auteur a pu être identifié. Le Parquet a ainsi ordonné 6 comparutions devant une Juridiction Pénale, 3 mesures alternatives aux poursuites et 2 classements sans suite.

Parallèlement, 48 plaintes pour délit d'habitude ont été déposées en 2022 (contre 109 en 2021 et 88 en 2020).

Parmi ces procédures, 15 plaintes ont fait l'objet de mesures alternatives aux poursuites, 2 de poursuites devant une Juridiction pénale et 6 ont donné lieu à des transactions. Ces dossiers initiés en 2022 ont permis de recouvrer plus de 3900€.

Les dossiers ouverts antérieurement à l'année 2022 ont permis de recouvrer plus de 16000€ sur cette année.

I.6.5 / LA PRISE EN COMPTE DES DATES SENSIBLES

Keolis Dijon Mobilités a reconduit les dispositifs entrepris précédemment concernant la prise en compte des dates sensibles (analyse des incidents des années antérieures, co-construction de l'organisation de ces événements avec les autorités, renforcement des dispositifs de sécurité, ...).

Pour optimiser la sécurité des clients et des salariés pour la période du début de l'été 2022, Keolis Dijon Mobilités a sollicité la société de sécurité privée « TPS » pour renforcer la sécurisation du réseau DiviaMobilités du 13 juin 2022 au 31 juillet 2022. Cette prestation venait en complément de celle réalisée par le prestataire habituel, la société Securitas.

Pour la nuit du 31 décembre 2022 au 1er janvier 2023, l'entreprise a mis en place un dispositif spécifique de sécurisation et d'accompagnement des clients et conducteurs pour contribuer à leur tranquillité et garantir leur sécurité. Une présence renforcée et coordonnée a été organisée de 20h jusqu'à la fin de service avec les équipes terrain de l'entreprise, les médiateurs de PIMMS Médiation Dijon et le prestataire externe de sécurité.

I.6.6 / LES MOYENS DE SÉCURISATION

1.6.6.1 / LA VIDÉOPROTECTION

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.

460 demandes d'exploitation de vidéos ont été faites en 2022, soit une très forte hausse de 47% par rapport à l'année précédente. Les réquisitions des FSI sont elles aussi en nette augmentation (+43%), avec un recours aux images de plus en plus fréquent dans le cadre d'enquêtes judiciaires et des demandes de vidéos qui concernent régulièrement 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
- Sécurisation de l'Agence commerciale en l'absence du Responsable et accompagnement à 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 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	75 088 912	84 831 595	81 362 651
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	0	0	316 479
RECETTES reversées à l'AD	30 718 350	32 794 290	31 566 317
TOTAL RECETTES	105 807 262	117 625 884	113 245 447

→ Charges

Compte d'exploitation de la Délégation de Service Public des Mobilités	Contrat 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
RECETTES part de l'AD	30 718 350	32 794 290	32 809 026
Transport urbain	69 125 028	78 071 445	73 445 080
Stationnement parcs en ouvrages	3 634 514	4 137 895	4 114 479
Stationnement payant voirie	1 811 235	2 034 016	2 225 249
Fourrière automobile et vélo	518 135	588 239	651 613
TOTAL CHARGES	75 088 912	84 831 595	80 436 421
TOTAL CHARGES + RECETTES reversées à l'AD	105 807 262	117 625 884	113 245 447

I.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2022, le montant du forfait de charge avant ajustements pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève à 84 676 952 €2022 soit une indexation de 13% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à -3 116 K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +82 K€. L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à -1 243 K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à +216 K€.

Le montant de la contribution financière pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève donc à 80 777 269 €2022.

Détail joint en annexe III 1.3

I.7.3 / LES INVESTISSEMENTS

Les acquisitions d'immobilisations réalisées par le délégataire en 2022 s'élèvent à 6,9 M€ et sont supérieures au contrat qui prévoyait 3,9M€.

Le total des investissements depuis le début du contrat s'élève à 39,2 M€ contre 41 M€ prévu au contrat (avenant 7 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 2022

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	1 951 061,00	0,00	2 160,00	-18 500,00	213 118,00	2 147 839,00
214100	Construction / sol d'autrui	5 000,00	0,00	31 537,91	0,00	0,00	36 537,91
214500	AAI Const. / sol d'autrui	9 254 312,89	0,00	1 786 524,22	-13 745,92	119 754,66	11 146 845,85
215400	Matériels & outillages	2 827 115,73	0,00	578 049,38	-12 600,27	32 438,72	3 425 003,56
215500	Installations techniques	2 575 974,55	0,00	31 375,14	0,00	10 992,00	2 618 341,69
217000	Matériels de transport VE	7 008 277,63	0,00	365 000,00	0,00	2 589 025,20	9 962 302,83
217100	Véhicules de Service	349 938,36	0,00	0,00	-1 742,67	0,00	348 195,69
217500	Vélos	492 647,36	0,00	0,00	-36 921,35	96 000,00	551 726,01
217600	Équipements mobiles VE	1 617 075,53	0,00	8 500,00	0,00	55 454,08	1 681 029,61
218100	AAI Divers	2 289 705,76	0,00	33 073,94	-19 962,16	375 484,66	2 678 302,20
218310	Matériels et Mobilier de bureau	283 940,95	0,00	0,00	-349,39	17 437,15	301 028,71
218320	Matériels informatiques	1 711 114,13	0,00	12 650,14	-11 756,97	120 837,71	1 832 845,01
	Sous-total	30 366 163,89	0,00	2 848 870,73	-115 578,73	3 630 542,18	36 729 998,07
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	-114 444,23	0,00
231800	Immobilisations corporelles en cours	1 392 891,58	-2 715,03	3 408 758,50	0,00	-3 302 979,95	1 495 955,10
232200	Immobilisations incorporelles en cours	484 305,01	-120,00	681 824,27	0,00	-213 118,00	952 891,28
	Totaux Inventaire B	32 359 573,39	-2 835,03	6 939 453,50	-115 578,73	0,00	39 180 613,13



II.1.1 / FAITS MARQUANTS

II.1.1.1 / FAITS MARQUANTS POUR LE TRANSPORT URBAIN

Pour l'exploitation du réseau, l'année 2022 se résume par les événements majeurs repris ci-après par trimestre :

Le premier trimestre a été marqué par :

- Plusieurs faits de sûreté, tels que des agressions au couteau entre jeunes, des tensions vis-à-vis de nos bus à Fontaine d'Ouche et des personnes ivres et agressives dans les transports.
- Des résultats de production marqués par une adaptation du plan de transport suite aux taux de fréquentation observés et aux difficultés liées à l'absentéisme très élevé chez les conducteurs sur ce premier trimestre.
- Une ponctualité impactée à plusieurs reprises car la fréquentation a augmenté et nos offres ne correspondaient pas forcément à la période.

Le deuxième trimestre s'est accompagné de :

- Faits d'incivilités et de violences sur le réseau (agression de deux AVSR, insultes, ouvertures de capots moteur, tirs de paint-ball...), avec une progression des incidents sur T2 entre les stations le Mail et le terminus de Chenôve.
- Deux incidents techniques (Départ de feu sur des bus et arrachement de LAC sur T2).
- Un absentéisme toujours très élevé ce qui pénalise l'offre de transport.
- La mise en place d'une offre réalisable en fonction de l'absentéisme, l'adaptation sur le plan de transport bus correspondant à une offre vacances.

- Une manifestation, « Marche des fiertés », le 25/06/2022 avec plus de 700 personnes bloquant la ligne T2 pendant plusieurs minutes.
- La mise en place pour deux mois de la prestation d'une entreprise de sécurité, TPS, en complément de Securitas pour répondre au sujet sûreté. L'entreprise de sécurité TPS se fait caillasser la voiture de service (vitre brisée) au terminus de Fontaine d'Ouches le premier soir de sa prestation.
- La desserte du terminus de Fontaine d'Ouche a été stoppée durant 3 semaines, avec une reprise au 18 juillet 2022. Les lignes Corol et L3 ont réalisé leur terminus à l'arrêt Chanoine Kir.

Ce second trimestre a également été l'occasion d'accompagner Dijon métropole dans l'inauguration de la CIGV le 6 mai 2022 en mobilisant un effectif conséquent pour assurer une desserte de qualité de l'événement et pour guider les invités et visiteurs.

Autre événement annuel auquel l'entreprise a participé : le festival VYV les 11 et 12 juin 2022, avec la réalisation de navettes pour acheminer les festivaliers sur les hauteurs de Dijon.

Le troisième trimestre a été caractérisé par :

- Plusieurs faits d'incivilités, des altercations entre clients, des insultes envers les conducteurs, des personnes alcoolisées et des jets de pierres.
- Le terminus de Fontaine d'Ouche est de nouveau le lieu de situations complexes pour les conducteurs du fait de jeunes adolescents restant dans les bus entre l'arrêt Chanoine Kir et le terminus tout en criant, se battant, ...
- Plusieurs tirages de poignées de secours auront lieu sur la ligne T2 entre les stations le Mail et Chenôve.
- Un fait majeur le 13 juillet 2022 entre la station le Mail et le terminus de Chenôve sur T2. Un tramway est immobilisé par des obstacles sur les voies et des vitres sont brisées. Arrêt de la desserte par T2 entre Carraz et Chenôve pour la soirée. Le 14 juillet 2022, de multiples faits (pétards, feux de poubelles, ...) sont identifiés sur le réseau. Certaines lignes seront coupées ou déviées.
- L'été a été l'occasion de travaux très impactants, notamment sur la L6.
- Le climat social est tendu, plusieurs alarmes sociales ont été lancées et l'entreprise reçoit les partenaires sociaux afin de trouver des solutions aux différents points.
- Pour la rentrée scolaire, une offre de transport à 96.6% de l'offre nominale est mise en place pour tenir compte d'un absentéisme toujours important (léger rebond du Covid) et pour permettre aux conducteurs d'avoir des temps de parcours adaptés à la période.

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

- La poursuite des mouvements sociaux sur l'ensemble des samedis et sur la période de la Foire Gastronomique. L'absentéisme est en baisse.
- Le 01 octobre 2022, sur la ligne T1 à l'ouverture de voie le conducteur remarquera plusieurs objets sur les voies (poubelles, 8 plaques métalliques,) entre les stations Erasme et Piscine Olympique.
- Le 09 octobre 2022, le marathon des grands crus passant vers le CEM va perturber fortement la sortie des bus.
- Le 04 novembre 2022, la ligne T2 sera bloquée 30 minutes suite à un mouvement social des salariés devant Dijon métropole.
- Le 08 novembre 2022, suite à un colis suspect à la gare, les lignes seront perturbées durant plus de 3H20 minutes.
- Plusieurs faits d'incivilités sont à noter sur ce trimestre, comme des ouvertures d'impostes sur les lignes T1 et T2, des ouvertures de capots, à nouveau des tirages de poignées sur le tramway. Un agent de maîtrise recevra le 23 décembre 2022 un coup de béquille sur le bras par un client au terminus de Fontaine d'Ouche.
- La coupe du monde de football aura plusieurs impacts principalement place de la République avec des circulations partielles des lignes T1 et T2, et par des déviations des ligne L3, L6 et F40.

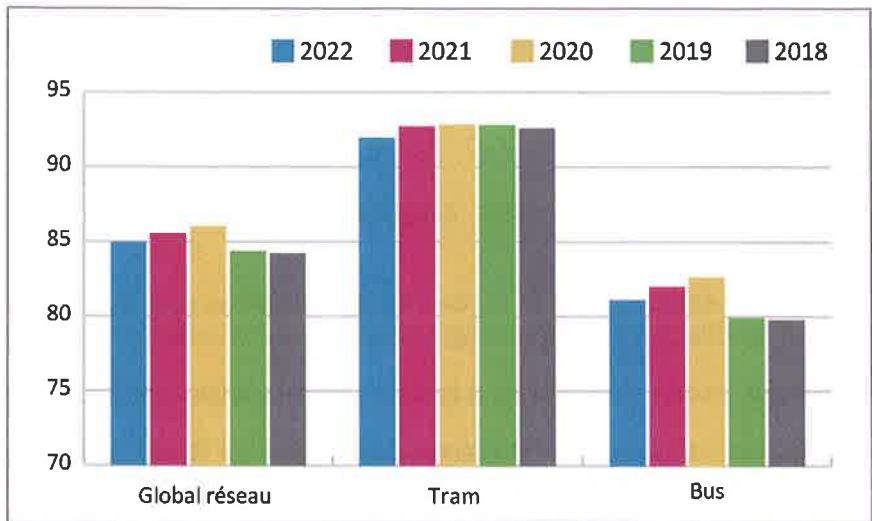
Plus de détails en Annexe III 7.1 – Événements marquants.

L'année 2022, en termes de performance exploitation, se caractérise par les éléments suivants

Les résultats de ponctualité

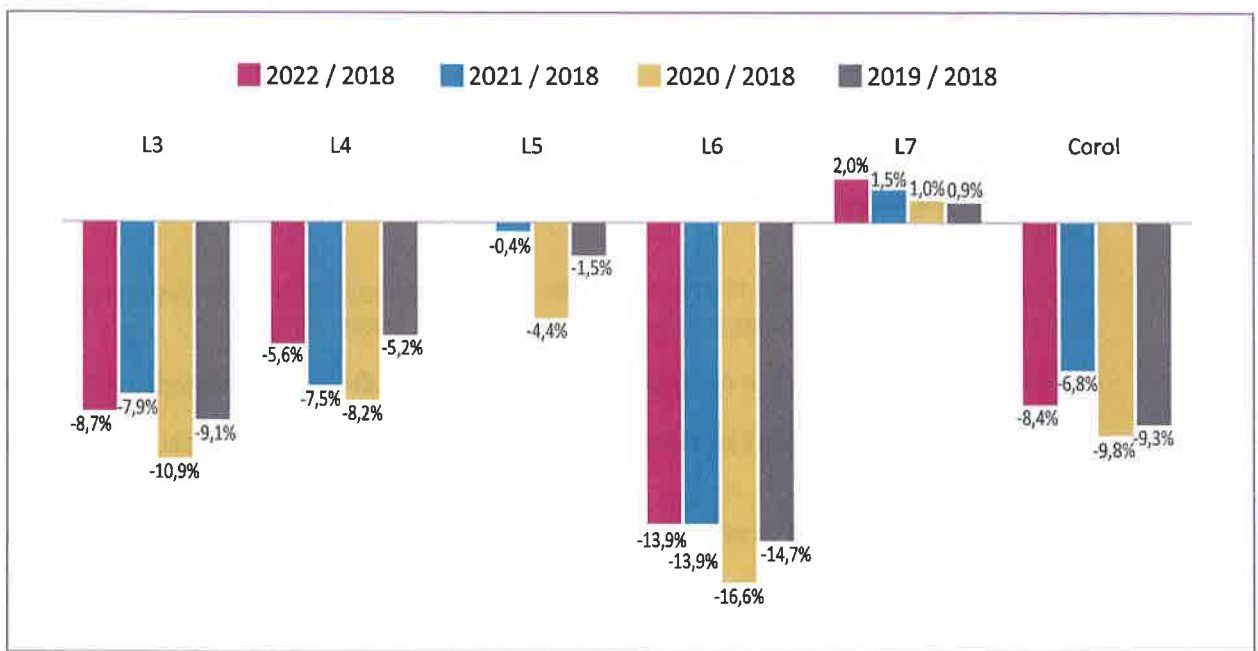
Le niveau de ponctualité retraitée (intégrant la neutralisation des lignes fortement impactées suite à des travaux importants sur un mois) pour l'année 2022 est de 85,05% (pour 2021 86.2 %, 86.1% pour 2020, 85,1% pour 2019). Ces résultats sont en partie liés aux impacts forts des travaux et à l'adaptation face au retour de flux de circulation. Le renforcement du pilotage qualité devra permettre à l'avenir une meilleure animation et réactivité au quotidien.

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

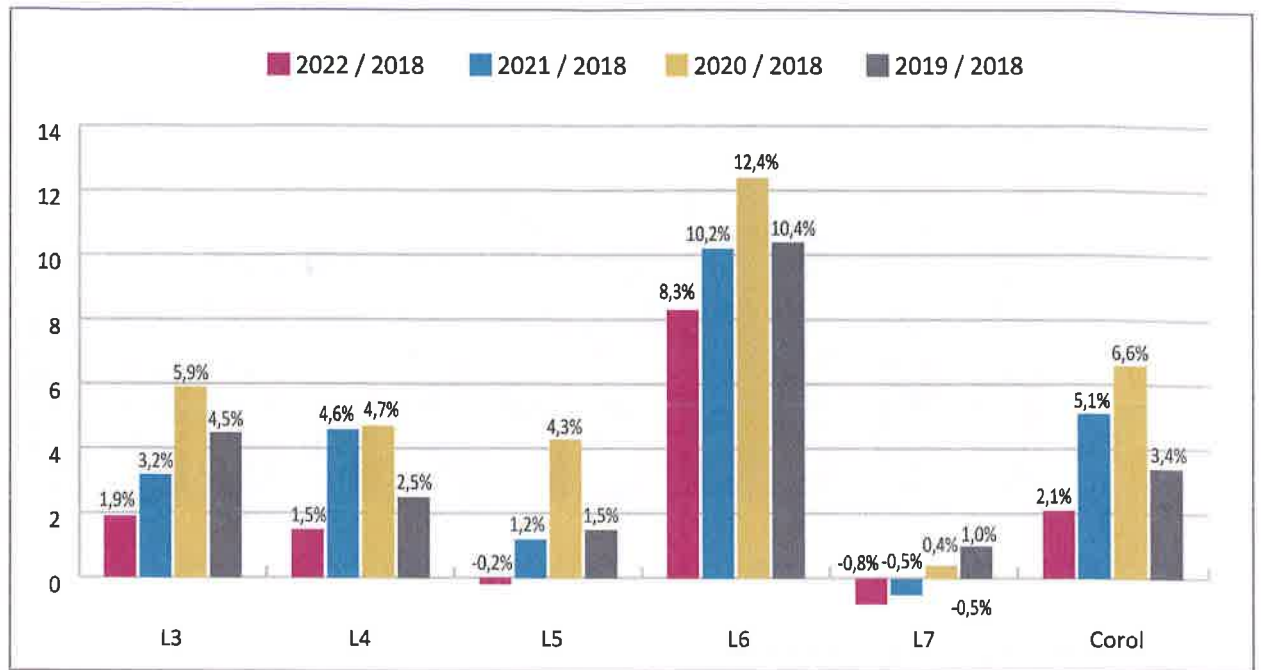


La ponctualité brute 2022 est en légère dégradation par rapport à 2021, mais reste en réelle amélioration par rapport à 2019 et 2018. Cette amélioration s'observe principalement sur les lignes de bus.

→ Évolution des retards / Cumul Septembre-Décembre



→ Évolution Ponctualité / Cumul Septembre-Décembre

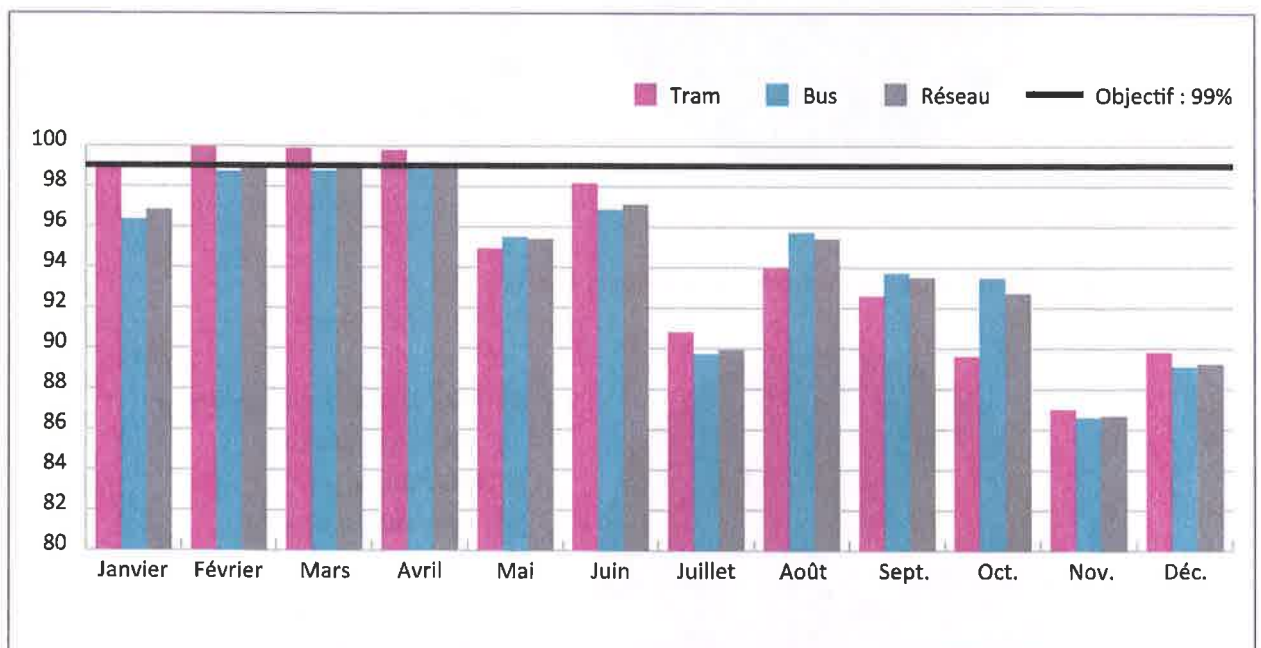


Le taux de réalisation de l'offre de transport

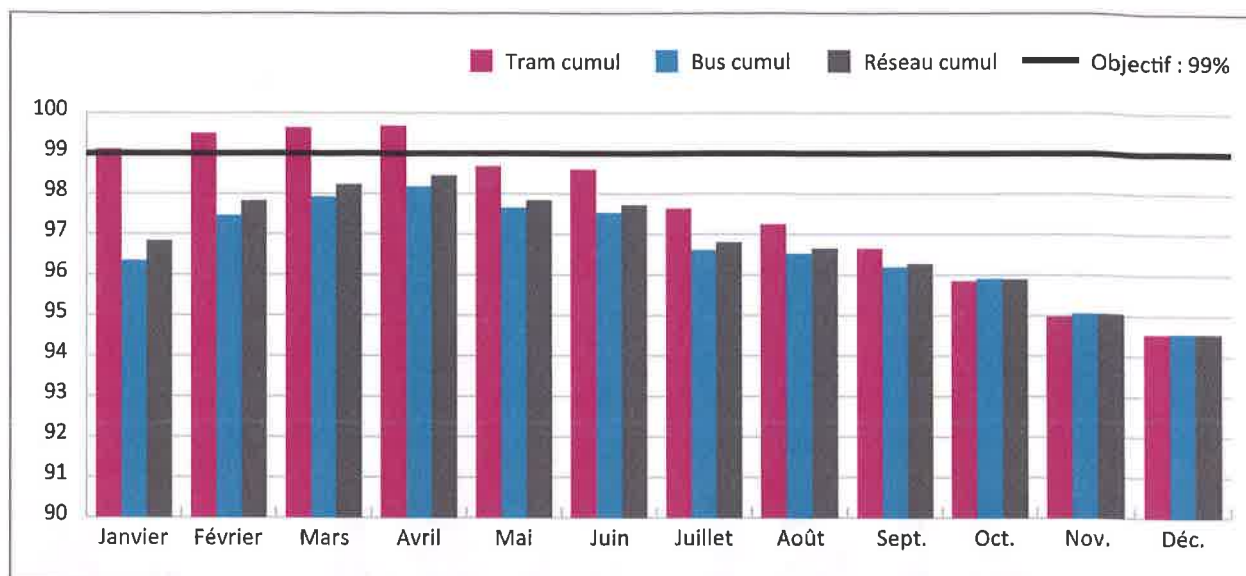
Du mois de mai au mois de décembre, la réalisation de l'offre a été impactée par les mouvements sociaux internes. Les difficultés de recrutement dans le secteur et l'absentéisme ont également eu des répercussions sur la réalisation de l'offre de transport, notamment en janvier 2022.

La réalisation pour l'année est de 94.6% (98.7% en 2021, 98.4% en 2019 et 2020).

→ Taux de réalisation du service

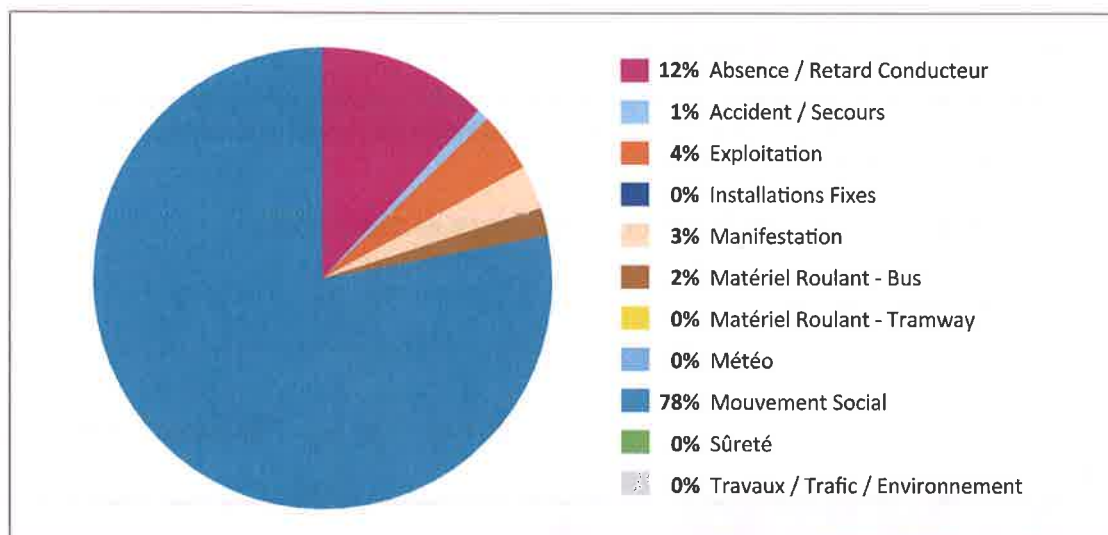


→ Taux de réalisation du service cumul

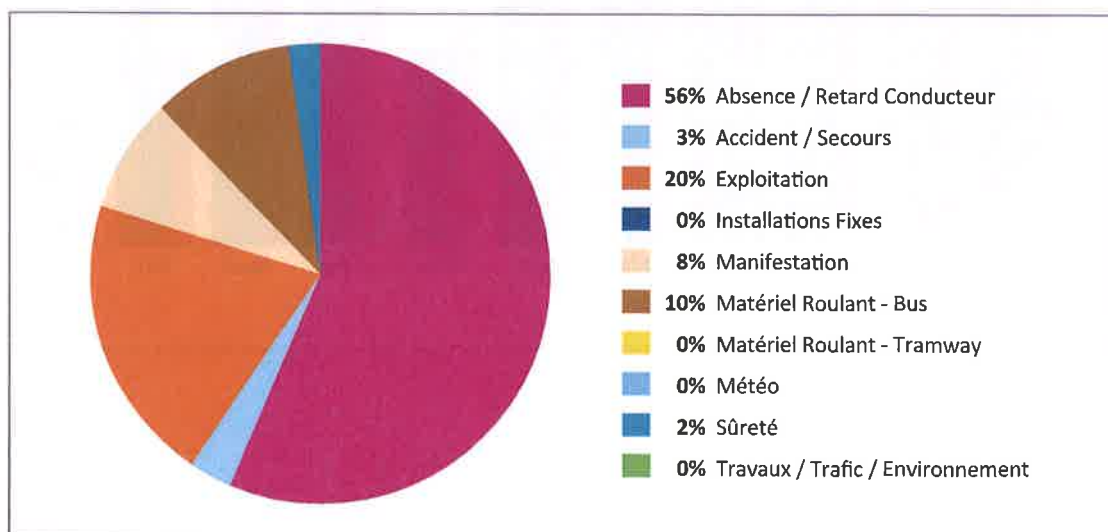


Les Km non réalisés par cause origine

→ Répartition des causes de pertes kilométriques



→ Répartition des causes de pertes kilométriques hors grève



La répartition des causes explicitant le taux de kilomètres non réalisés montre bien l'incidence importante des mouvements sociaux.

En dehors des mouvements sociaux, le motif « absences et retards conducteurs » représente près de 56% des pertes kilométriques. Cela s'explique principalement par la tension sur le marché du travail dans ce secteur d'activité et l'absentéisme.

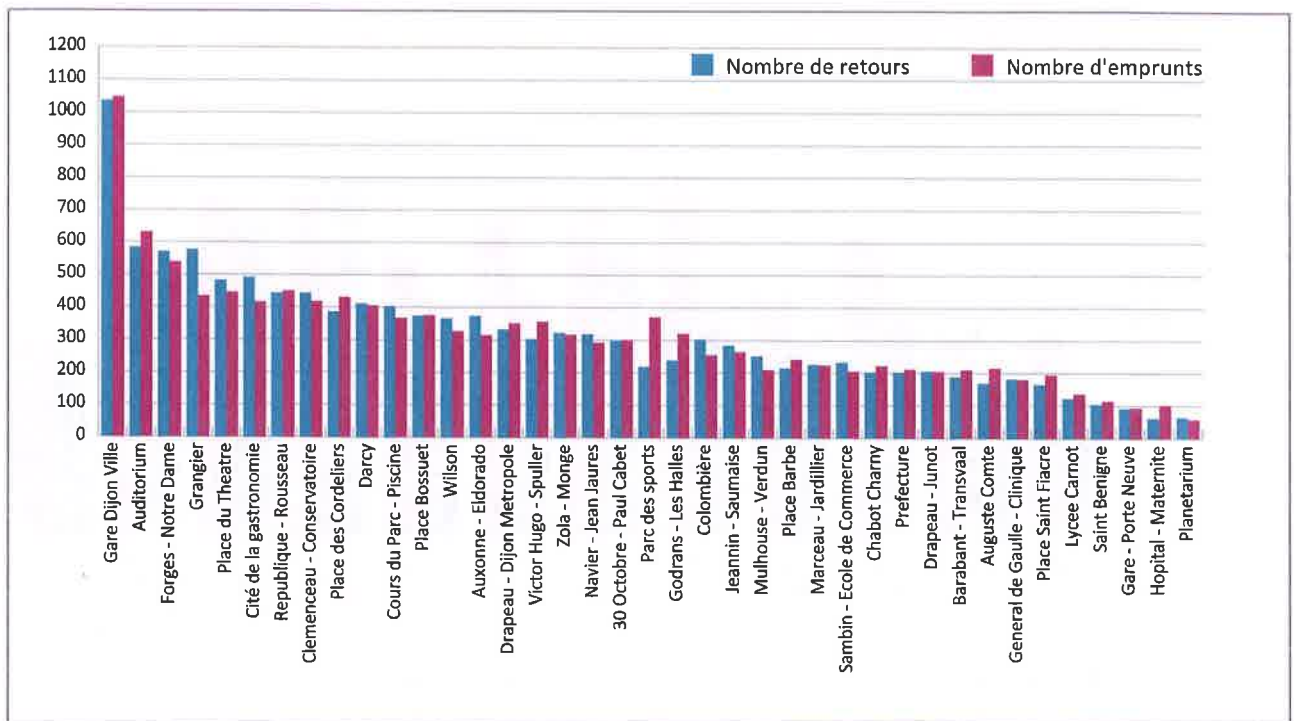
II.1.1.2 / FAITS MARQUANTS DE L'ACTIVITÉ VÉLO

DIVIAVÉLODI :

Le service DiviaVélodi a continué à évoluer en 2022, à nombre de stations équivalent, pour viser une meilleure utilisation des équipements et un meilleur maillage du territoire avec ce service.

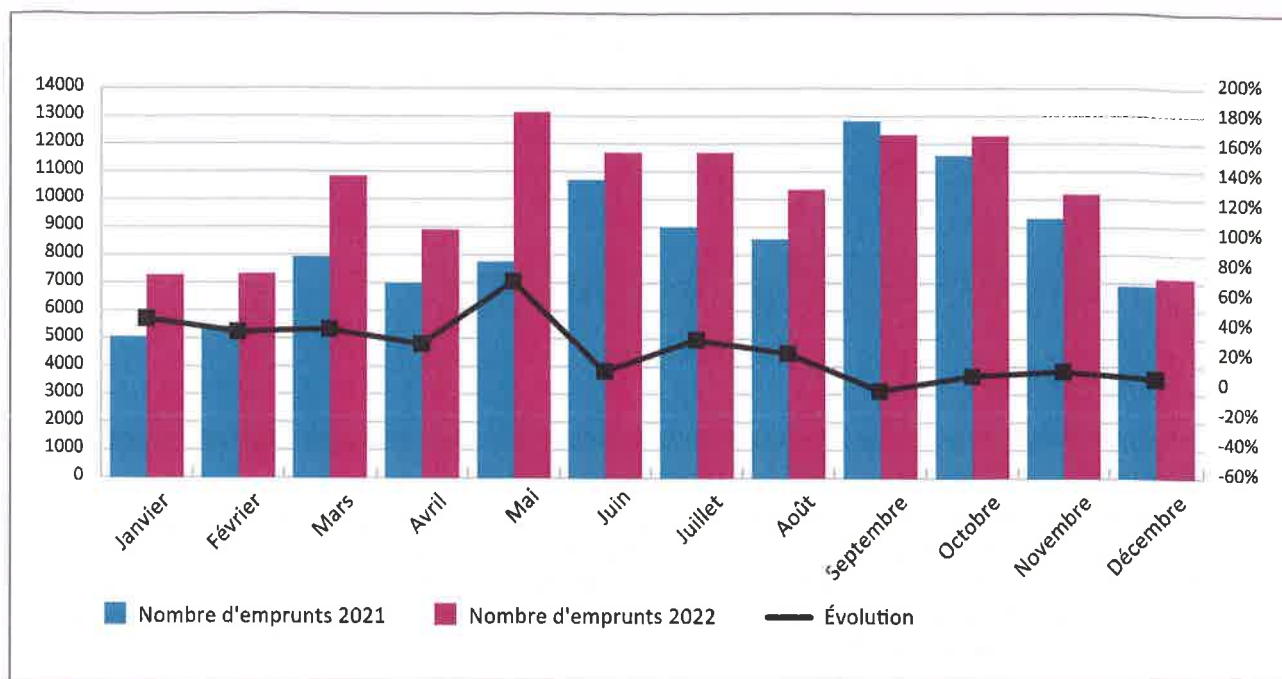
La station "Colombière" a été mise en service en mars 2022 et inaugurée en juin, par réutilisation de la station "Montée de Guise Berbisey". La station "Cité de la gastronomie" a été mise en service pour l'inauguration de la Cité internationale de la gastronomie et du vin en mai 2022, en déplaçant la station "Charles-Vêques Monge". Sur un mois représentatif comme octobre 2022, ces deux nouvelles stations se placent respectivement en 22° et 6° position sur les 40 stations que compte le réseau DiviaVélodi.

→ Hit parade stations octobre 2022

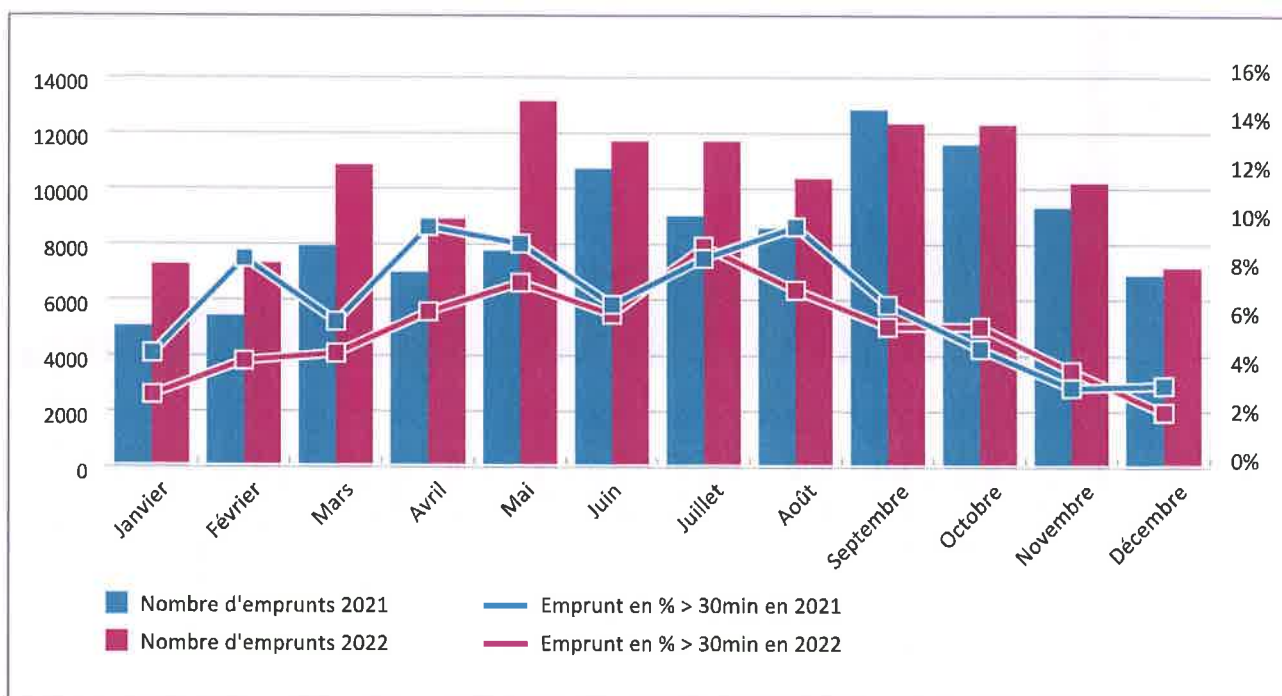


Suite aux deux années particulièrement perturbées en raison de la pandémie de Covid-19, l'utilisation du service DiviaVélodi tend à retrouver sa tendance pré-Covid avec 123 309 emprunts en 2022, en hausse de plus de 20 % par rapport à l'année précédente.

→ Nombre d'emprunts mensuels DiviaVélodi entre 2021 et 2022



→ Évolution du nombre d'emprunts mensuels > 30 min. DiviaVélodi entre 2021 et 2022

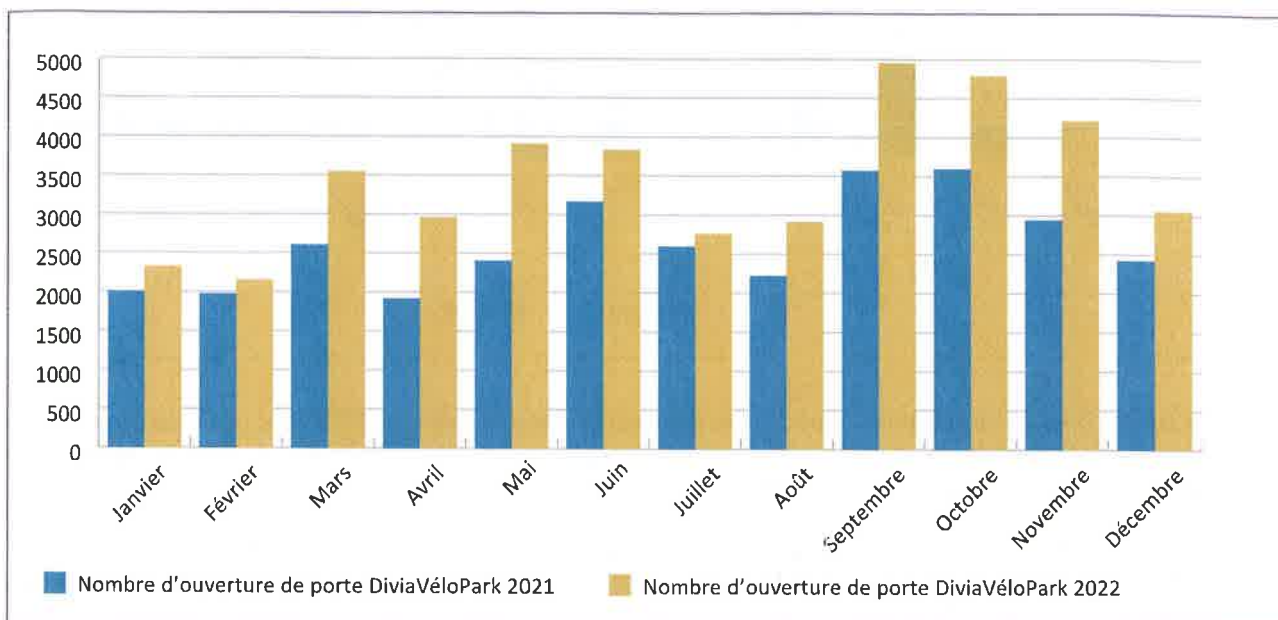


Poursuivant la tendance de 2021, la part des emprunts de plus de 30 mn est généralement plus faible en 2022, ce qui montre une meilleure compréhension et utilisation du service par les clients.

DIVIAVÉLOPARK :

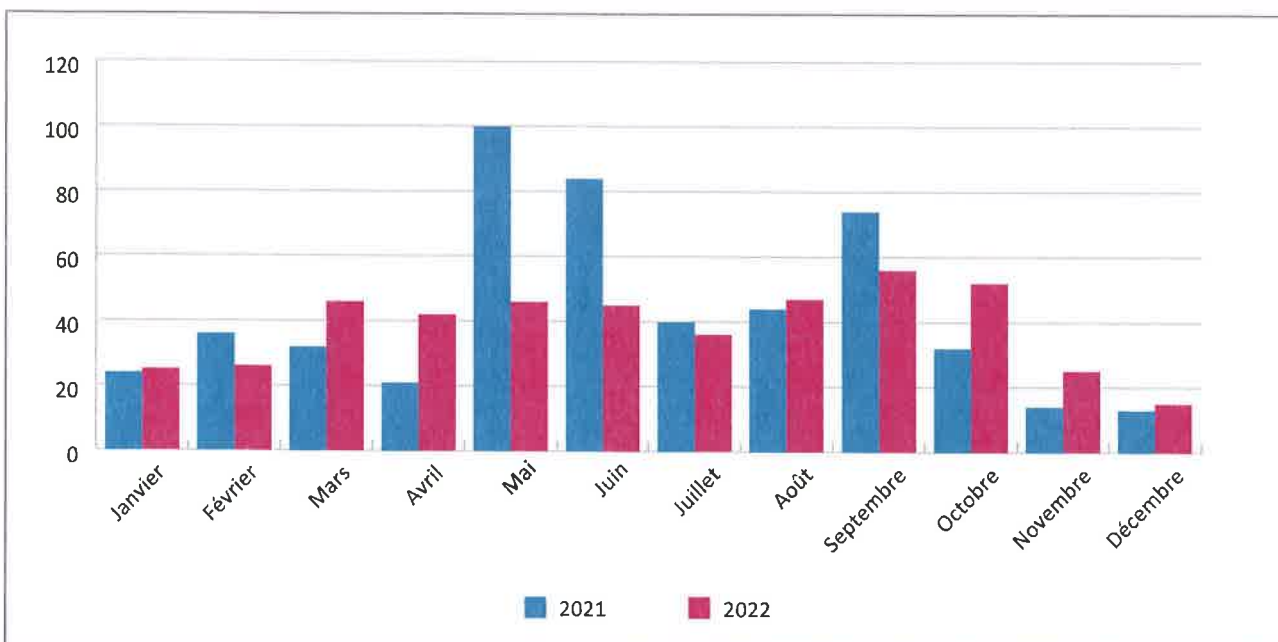
Le service DiviaVéloPark réalise une bonne année 2022 avec une activité en hausse de 30 % par rapport à l'année 2021, en partie portée par les 5 nouveaux DiviaVéloPark installés dans les DiviaPark en décembre 2021. Ces 5 nouveaux abris représentent plus de 10 % des ouvertures de portes réalisées en 2022, et ce sont les DiviaVéloPark Darcy-Liberté et Clémenceau qui ont particulièrement trouvé leur public avec respectivement 1996 et 1196 ouvertures en 2022 pour 30 à 35 utilisateurs différents.

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

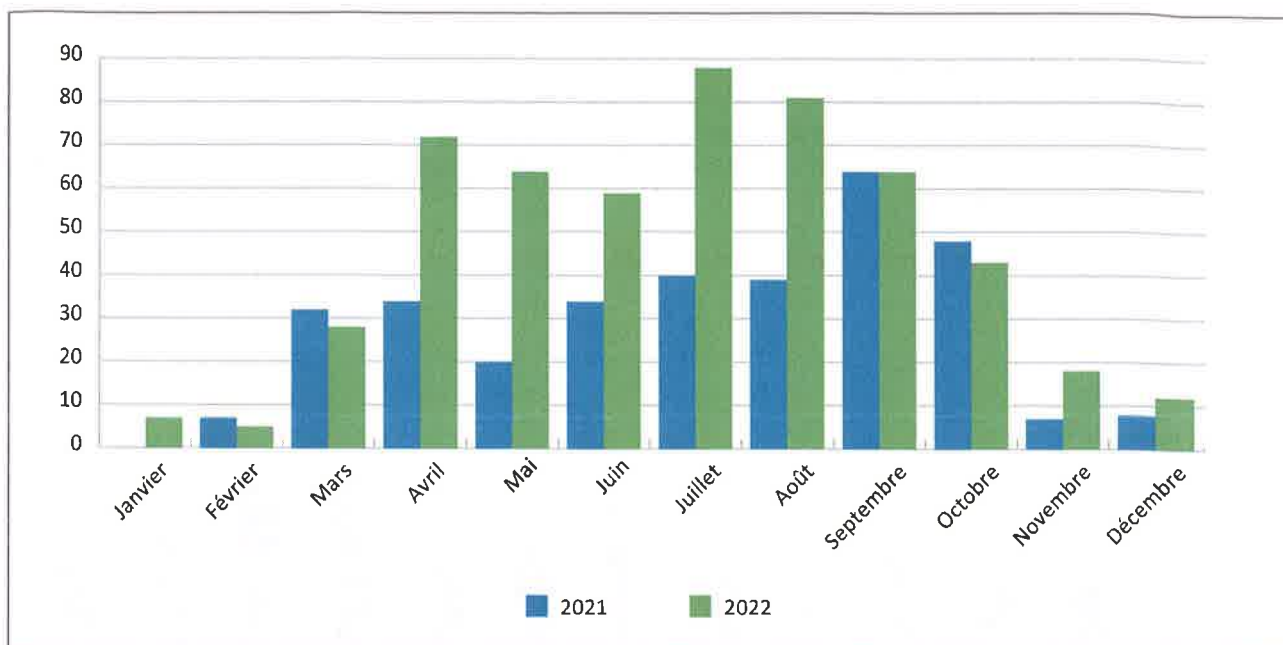


DIVIAVÉLO :

→ Comparaison des locations moyenne et longue durée DiviaVélo entre 2021 et 2022



→ Comparaison des locations courte durée DiviaVélo entre 2021 et 2022



Le service DiviaVélo a également retrouvé une dynamique globale positive en 2022 avec une forte hausse des locations courte durée, en particulier d'avril à août : sur l'ensemble de l'année 2022, le nombre de locations courte durée est en hausse de 62 % par rapport à l'année 2021.

Sur les locations longue durée, la dynamique globale est également positive sur l'ensemble de l'année, avec des mois de mai, juin et septembre toutefois moins forts qu'en 2021 où les locations longue durée avaient été largement favorisées par les promotions proposées au printemps.

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



II.1.2. / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

L'année 2022 a été largement moins pénalisée par la crise sanitaire que l'année 2021 à l'exception du premier trimestre encore sous Pass Vaccinal, avec le maintien de certaines restrictions (télétravail, fermeture des établissements de nuit, jauges pour les spectacles ...). Par contre, en raison d'un absentéisme important des conducteurs, le service habituel « Cassis » n'a pas pu être rétabli et c'est par conséquent un service légèrement dégradé sur le tram mais surtout en période « Anis » pour les Lianes et lignes B11 et B13 qui a été mis en place à compter du 21 mars.

Après ce premier trimestre sous contrainte, la fréquentation a été impactée par la réduction d'offre mais également par une baisse des déplacements du fait du télétravail, concernant de façon pérenne 12 % des actifs, et de la diminution des déplacements de loisirs et achats, qui s'est encore accentuée avec l'inflation.

L'ouverture de la Cité internationale de la Gastronomie et du Vin le 6 mai a, dans ce contexte, permis de dynamiser les déplacements non contraints, ce qui a été particulièrement le cas pour le samedi.

Les grands événements ont repris en totalité en 2022, y compris le concert de rentrée Lalalib et le réseau a pu continuer à bénéficier de tarifs inchangés et de très légères adaptations d'offre.

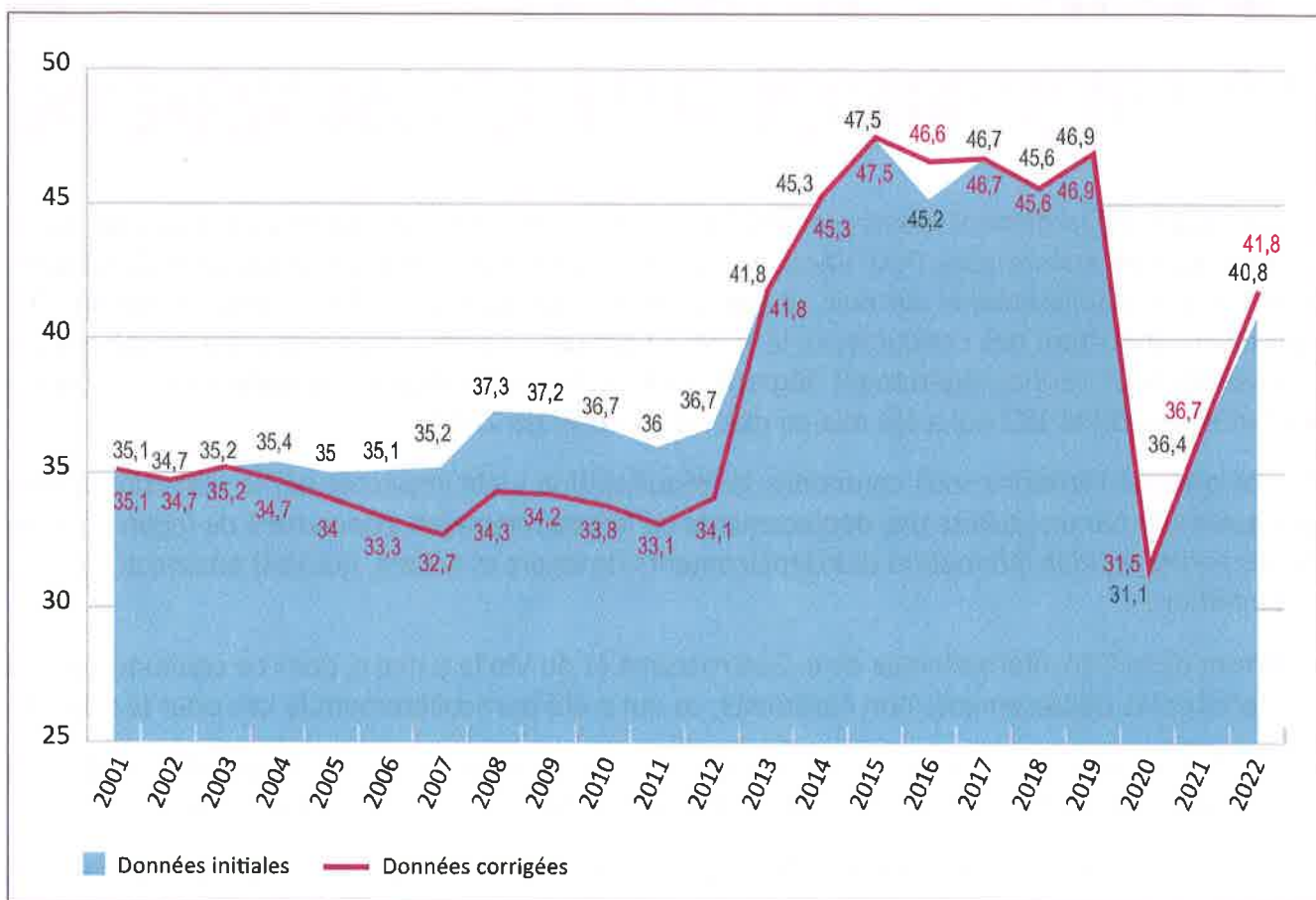
À la rentrée, le service « Cassis » a pu être remis en place, à l'exception d'une dizaine de services supprimés en semaine et d'une offre allégée le dimanche (conformément à celle qui était effective depuis le début d'année).

Sur le plan social, le réseau a été impacté dès le mois de mai et plus particulièrement au deuxième semestre, très perturbé, par les multiples grèves locales et nationales.

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

- **En positif** : en cette période de forte inflation générale et de hausse des carburants, les immatriculations de véhicules neufs et d'occasions ont baissé de façon drastique en 2022 dans le département (-24.8 % soit 67 450 contre 89 738 en 2021).
- **En positif** : une baisse de -16.1 % des incidents relatifs à l'insécurité sur le réseau alors même que la fréquentation a progressé de + 11.9 % (726 contre 865 en 2021 et pour rappel 806 en 2019). Cette baisse comprend à la fois une diminution d'un tiers des atteintes aux biens (118 contre 178) et d'environ 16 % des atteintes au personnel (456 contre 540). Si le niveau des atteintes à la clientèle (violences, altercations et incivilités) est stable, le volume des violences, qui est passé de 44 à 64, est à surveiller.
- **En négatif** : les effectifs scolaires et universitaires sont en baisse à la rentrée 2022/2023 de -1.6 %, comme c'était déjà le cas à la rentrée précédente (-1.5 %). Cette baisse est quasiment uniforme sur les effectifs scolaires (27 376 contre 27 803 soit -1.5 %) et universitaires (31 412 contre 31 940 soit -1.7 %). Ainsi la totalité de l'année 2022 se trouve impactée par cette baisse globale des effectifs de la cible la plus « contrainte ».

→ 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	2021	2022	Évolution 2022/2021
Données brutes	10 409 009	10 524 777	1,1%
Correction grèves & météo.	98 561	460 686	367,4%
Données corrigées	10 507 570	10 985 463	4,5%

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 + 4.5 %.

Les adaptations d'offre réalisées en 2022 sur le réseau Bus et Tram ont eu pour principaux objectifs d' :

- **améliorer la ponctualité** en fonction des temps de parcours sur les lignes L6, B11, B12, B15 et F41 en semaine, L7 le samedi et L5, L7, B14 et B16 le dimanche à compter du **3 janvier**.
- **adapter l'offre de transport** en fonction des restrictions de déplacement liées à la crise sanitaire, à la baisse de mobilité voulue ou forcée de la clientèle mais aussi à l'absentéisme des conducteurs.
 - Le 3 janvier étaient imposés 3 jours de télétravail par semaine et des jauges pour les rassemblements en intérieur et extérieur. De fait, si dès le **3 janvier** le tram était en période D3 le dimanche (15 min toute la journée au lieu de 15 le matin et 10 l'après-midi, c'est le **17 janvier** que la fréquence en semaine est passée en P3 (6 à 8 min au lieu de 5 à 7 min) et le **22 janvier** que celle du samedi s'est retrouvée en S3 (10 min toute la journée au lieu de 10 le matin et 7 l'après-midi).
 - Le Pass Vaccinal était exigé pour tous les lieux de loisirs à partir du 24 janvier, le télétravail obligatoire a pris fin au 2 février et les discothèques n'ont pu rouvrir que le 16 février. L'offre définie en janvier a été prolongée en février y compris pendant les vacances du 12 au 27. Le **28 février**, au retour des vacances scolaires, c'est un dispositif pour le tram inchangé en semaine (P3), monté à S2 le samedi (10 min matin et 7 l'après-midi) et toujours en D3 le dimanche qui a été mis en œuvre.
 - Avec la fin du Pass Vaccinal le 14 mars, les horaires du tram en semaine sont passés en P2 (5.5 à 6 / 7 min) le **7 mars**.
 - Le **21 mars**, en raison d'un niveau d'absentéisme conducteurs élevé, le service « Anis » a été mis en place pour les lignes de bus. Ce service s'est poursuivi pendant les vacances scolaires d'avril (du 16 avril au 1er mai) avec le tram par contre en P3, et un retour en P2 à compter du 2 mai.
 - Le **27 juin** le réseau repassait en horaires « Anis » (retour du tram en P3) et la période « Citron » débutait le 11 juillet jusqu'au 28 août, sensiblement allégée dès juillet avec le tram en P5 (10 min en journée), et une fréquence légèrement plus basse sur les lignes L3, L4, L5 et Corol, toujours en raison du niveau d'absentéisme des conducteurs.
 - Le **29 août**, le service « Cassis » a été mis en place avec toutefois 10 courses supprimées sur les Lianes et lignes L3, L4, L5, L6 et B11, ne figurant plus dans les horaires. Le Tram est demeuré en P1 (5 à 7 min en semaine), en S2 le samedi (10/7 min) mais en D3 le dimanche (15 min) au lieu de D2 (15/10 min).
- **desservir un nouveau générateur de trafic** tel que la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin, ouverte le 6 mai, qui a nécessité l'adaptation de l'itinéraire de la navette City dès le 2 mai pour desservir l'arrêt dédié « Monge Cité de la gastronomie ».
- **accompagner la rénovation urbaine en optimisant les itinéraires des lignes en fonction du potentiel desservi**, comme cela a été le cas à la rentrée dans le quartier de la Fontaine d'Ouche, avec les lignes L3 et Corol plus directes depuis le terminus « Fontaine d'Ouche » (itinéraire déjà modifié le 18 juillet pour Corol avant la Lianes 3 à la rentrée).
- **s'adapter aux horaires des générateurs de trafic**, avec la ligne F43 dont les horaires ont été modifiés ainsi que l'amplitude, pour répondre à la fois aux besoins des salariés de l'Ecoparc Dijon Bourgogne et des sportifs du DFCO dans le cadre de leurs entraînements.

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

→ La fréquentation (en milliers de voyages)

Voyages totaux	2021	2022	Évolution 2022/2021
Données brutes	36 366 251	40 688 202	11,9%
Perte données billettiques			
Données redressées des pertes billettiques	36 366 251	40 688 202	11,98%
Correction grèves & météo.	282 584	1 020 298	261,1%
Données corrigées	36 648 835	41 708 500	13,8%

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 et des taps s'agissant des autres lignes.

Si en données brutes la hausse des voyages est de + 11,9 % (hors occasionnels), en données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (Divia et autres) et incidents/intempéries (1 020 298 voyages perdus contre 282 584 en 2021), la fréquentation est en hausse de + 13,8 %.

→ Le ratio V/K (voyages par kilomètre)

	2021	2022	Évolution 2022/2021
Km commerciaux LR (milliers de km)	8 546	8 503	-0,5%
V/K commerciaux LR	4,23	4,75	12,4%
V/K total	3,49	3,87	10,7%

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

En 2022, le ratio V/K commercial hors occasionnels sur les 2 lignes de tramways est de 12,17 (contre 10,42 en 2021 et pour rappel 12,25 en 2019).

Celui du réseau de bus est de 2,56 (contre 2,44 en 2021 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	2021	2022	Évolution 2022/2021
Lignes régulières en propre (1)	8 165	8 088	-
Lignes régulières sous-traitées (2)	1 200	1 243	
Sous-total LR :	9 365	9 331	-0,4%
Proxi	224	253	-
Bus class	206	240	-
Divers Haut le pied	125	131	-
Sous-total :	9 920	9 955	0,4%
Services TPMP	489	570	16,6%
Total :	10 409	10 525	1,1%

(1) Dont Tram	1 832	1 858	-
(2) Dont City	137	137	-

La part de la sous-traitance des lignes régulières est de 13,3 % contre 12,8 % en 2021 (et pour rappel 11,9 % en 2019) sachant que les grèves répétées en 2022 épargnaient les lignes sous-traitées.

Par rapport à l'évolution de + 1,1 % des kilomètres totaux, les variations les plus importantes (à plus de 16 %) concernent les Bus Class', dans la mesure où les collèges et lycées avaient été fermés en avril 2021, et le service Diviacès, lourdement affecté par la crise sanitaire, qui retrouve le niveau de kilométrage de 2019, notamment avec l'extension aux porteurs de la Carte Mobilité Inclusion. Les services Proxi progressent grâce à la F43, pesant en année pleine (rappelons que cette ligne y est incorporée avec son fonctionnement par alternance de courses régulières et à la demande).

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

Kilomètres en propre	2021	2022
Tramway	22,1%	22,6%
Autobus articulés	45,4%	44,6%
Autobus standards	32,3%	32,4%
Autres véhicules	0,3%	0,5%
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	2021	2022
Tramway (électricité)	22,1%	22,6%
Autobus articulés Hybrides	38,8%	38,4%
Autobus standards Hybrides	27,3%	26,3%
Total Hybrides	66,1%	64,7%
Autobus articulés GO	6,6%	6,1%
Autobus standards GO	5,0%	6,1%
Autres véhicules GO	0,3%	0,5%
Total Gas-oil	11,8%	12,7%
Total général :	100,0%	100,0%

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

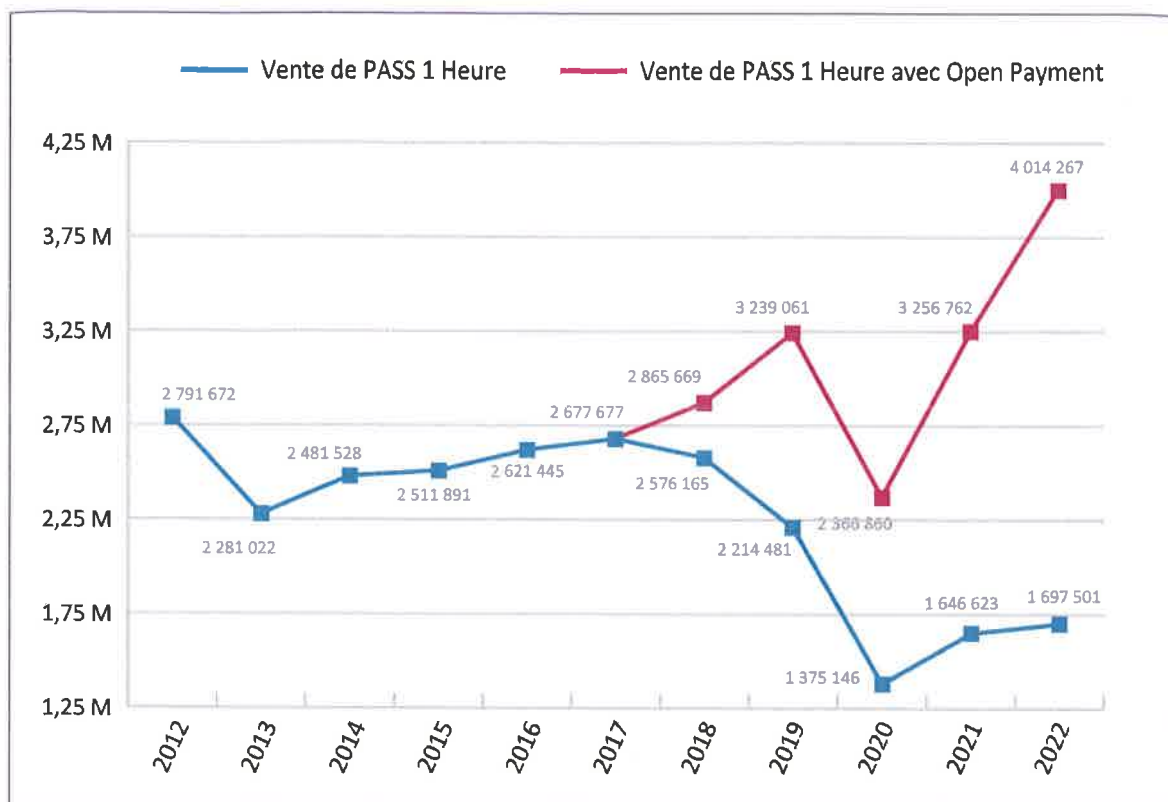
VOLUMES DE TITRES DE TRANSPORT VENDUS

Principaux titres grand public	Quantité 2017	Quantité 2018	Quantité 2019	Quantité 2020	Quantité 2021	Quantité 2022
--------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

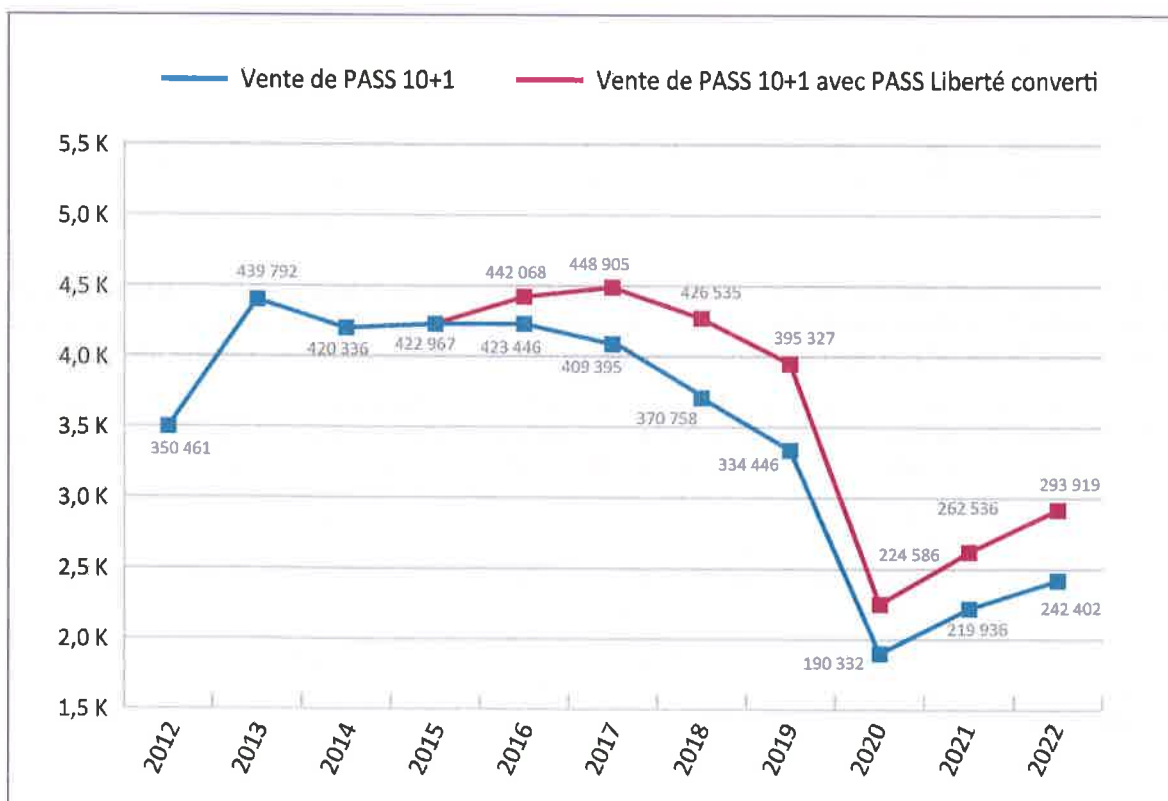
PASS 1H (Vente au sol)	1 916 770	1 838 905	1 618 443	1 107 651	1 261 710	1 323 701
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	760 907	737 260	596 038	267 495	384 913	373 800
PASS 1H Open paiement (Vente à bord)		289 504	1 024 580	991 714	1 610 139	2 316 766
PASS 24 H	61 717	54 668	40 474	27 519	29 522	35 963
PASS 10+1	409 395	370 758	334 446	190 332	219 936	242 402

PASS 5/17 Gratuits	7 669	1 132	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé
PASS 5/17 Annuel	6 098	6 164	6 221	6 125	5 747	5 872
PASS 5/17 Mensuel	4 117	4 139	4 131	3 117	3 603	3 809
PASS 18/25 9 mois	2 116	2 086	1 889	1 384	1 187	1 220
PASS 18/25 12 mois	830	898	1 000	907	864	965
PASS 18/25 Mensuels	5 337	5 759	5 703	3 564	3 789	5 001
PASS 26 et + annuels	476	509	526	488	399	484
PASS 26 et + mensuels	9 790	9 960	10 087	7 362	7 472	8 451

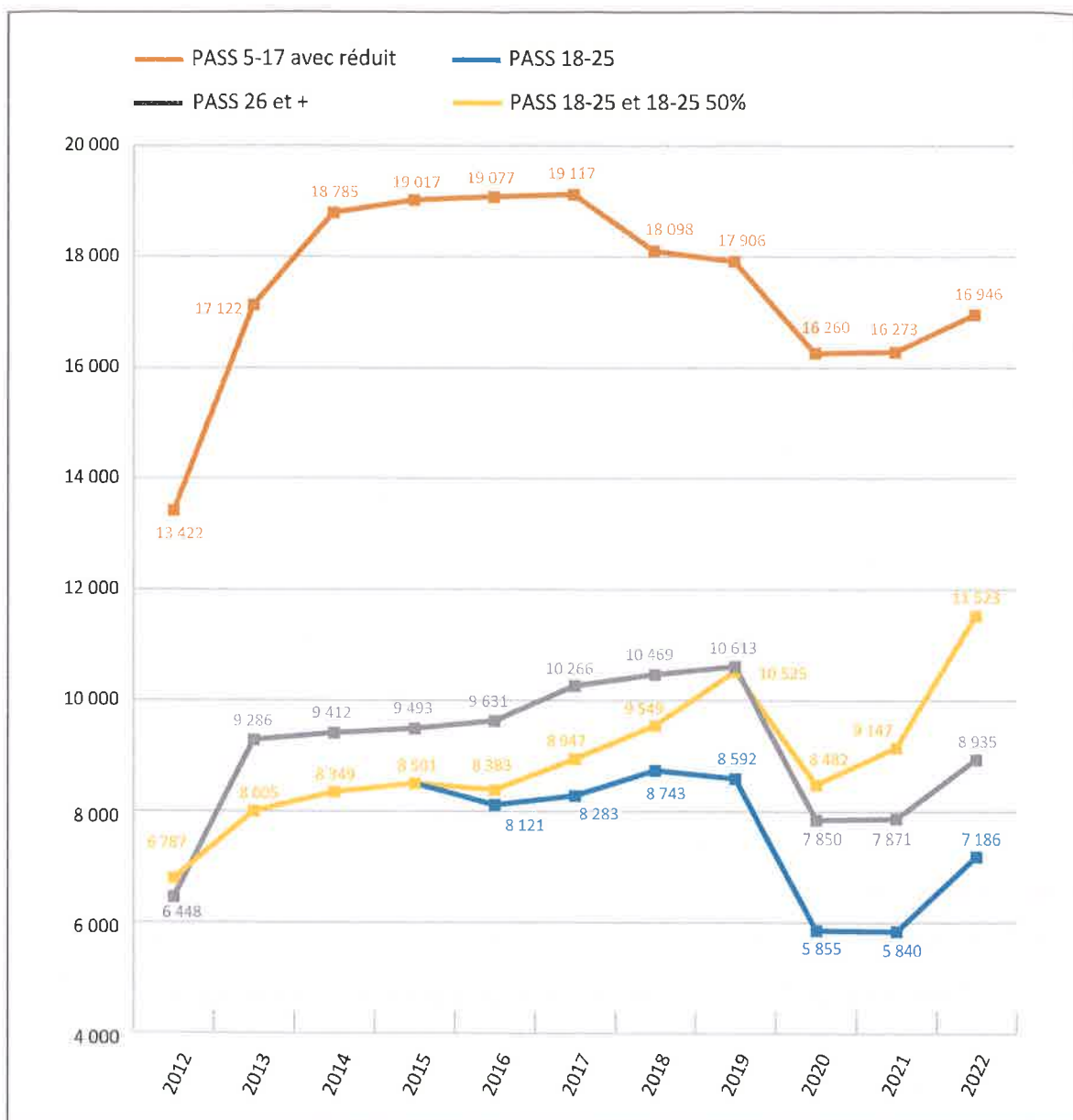
→ Vente de PASS 1 Heure



→ Vente de PASS 10+1



→ Ventes de PASS Abonnements (en équivalent annuel)



Les recettes progressent globalement de + 17,6 % (pour rappel la hausse des voyages est de + 11,9 %) malgré un second semestre touché par le climat social, et ce grâce à l'amortisseur des abonnements, non utilisés les jours de grève et qui n'ont pas donné lieu en 2022 à des remboursements. Par rapport à 2019, l'évolution des recettes est de -7,9 %.

L'Open Payment s'est avéré parfaitement adapté à la sortie des restrictions liées à la crise sanitaire début 2022, et atteint cette année des niveaux mensuels de vente jamais égalés, permettant ainsi aux PASS unitaires (titres à plus haut R/V) de dépasser très largement le niveau atteint en 2019 (+ 23,9 % des quantités vendues).

A contrario, les recettes n'ont pas bénéficié d'augmentation tarifaire mais sont toujours impactées par l'extension du PASS 18-25 50 % aux boursiers des catégories 0 bis à 5, datant de septembre 2019. Si sur l'année, avec la reprise des cours en présentiel, les ventes globales de PASS 18-25 ont progressé de plus d'un quart, la hausse est plutôt d'un tiers pour la formule à 50 % de réduction, baissant le R/V de ce titre.

Si les recettes Titres suivent exactement l'évolution globale (+ 17,7 %), les supports ne s'en éloignent pas trop (+ 16,5 %) et les services Vélo sont plus à la traîne, + 3,1 % pour DiviaVélo et + 10,2 % pour DiviaVélodi, avec un retrait de -17,2 % par rapport à 2019 pour DiviaVélodi.

Les évolutions sont très contrastées suivant les catégories de titres :

PASS Voyages

- > Malgré la forte remontée des abonnements en 2022, liée à la fin du télétravail obligatoire et des cours à distance, la part relative des principaux PASS Voyages et assimilés plein tarif (1h et 1h Dépannage, 10+1 tarif normal, Liberté et Open Payment) est demeurée stable par rapport à 2021 générant maintenant 45.9 % des recettes (45.7 % en 2021), part proportionnellement plus importante qu'en 2019 (44 %). Ce maintien de la part globale masque des disparités importantes avec une progression spectaculaire de l'Open Payment (+ 43.9 % et + 126.1 % par rapport à 2019), honorable de + 21.1 % du PASS Liberté (encore en-dessous de son niveau de 2019 de -15.4 %), alors que le PASS 1h Dépannage, mis à mal au plus fort de la crise sanitaire, baisse de -2.9 %, soit une chute de près de 40 % de son niveau de 2019.
- > La fin du Pass Vaccinal en mars a favorisé la reprise de l'activité commerciale et de loisirs qui aurait dû profiter davantage aux PASS 10+1 et Liberté qui progressent globalement de + 12 % : cette reprise du trafic occasionnel bénéficie plutôt à l'Open Payment. Le PASS 10+1, deuxième titre le plus générateur de recettes, voit ainsi sa part relative baisser (15.8 % contre 16.9 % en 2021), accusant une chute de près de 30 % de son niveau de 2019. L'Open Payment est sans doute, par sa facilité d'utilisation et son absence d'engagement ou de démarche, le titre de plus en plus privilégié dans un contexte de crise économique et sanitaire « latente ».

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 46.1 % des recettes soit une part quasi-équivalente à 2021 (47 %) et 2019 (47.1 %). La hausse des ventes sur cette catégorie s'élève à + 12.4 % pour une hausse de recettes de + 15.3 %. En faisant abstraction des remboursements liés à la crise sanitaire en 2021, et de l'offre commerciale sur les abonnements en avril et mai 2022, l'évolution réelle des recettes serait de + 14.5 % avec une progression importante des PASS 18/25 en formule Plein Tarif ou 50 % (+ 31.1 % des quantités vendues). Cette évolution, plus basse que celle des recettes des PASS Voyages (+ 17.9 %), s'explique par la diminution de la part relative du PASS 26 et + et par le prolongement du glissement vers la formule 50 % du PASS 18 /25. Le volume des abonnés Illico s'est contracté sur les cibles « jeunes », passant au global de 6 047 à fin décembre 2021 à 5 763 à fin décembre 2022 (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) :
 - + 673 PASS 5/17 (en équivalent annuel) ont été établis cette année entre le plein tarif et le tarif réduit. La progression est bien répartie entre les deux formules (+ 332 cartes pour le plein tarif et + 341 pour le tarif réduit). Les formules réduites représentent 42.9 % des titres, soit une proportion qui stagne (42.5 % en 2021 et 42.2 % en 2019). Le volume des PASS 5/17 est néanmoins en retrait de -960 cartes par rapport à 2019.
 - + 2 376 PASS 18/25 ont été établis cette année entre les formules plein tarif et 50 %, avec la reprise des cours en présentiel à l'Université en 2022. Là encore, la progression est assez bien répartie avec + 1 346 PASS 18/25 plein tarif et + 1 030 pour le tarif à 50 %, qui représente maintenant 37.6 % des PASS 18/25 (contre 36.2 % en 2021 et pour rappel à peine 18.4 % en 2019). C'est le seul abonnement en progression par rapport à 2019 (+ 998 cartes) grâce à la formule réduite.
 - + 1 064 PASS 26 et + ont été enregistrés en 2022 qui a marqué la fin du télétravail obligatoire à partir de février. Toutefois le déficit est encore très important par rapport à 2019 (-1 678 cartes) pour cet abonnement qui est le plus rémunérateur.

TARIFS TTC DES PRINCIPAUX TITRES DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	Tarif TTC au 1 ^{er} sept. 2017	Tarif TTC au 1 ^{er} juillet 2018	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2019	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2020	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2021	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2022
--------------------------------	---	---	---	---	---	---

PASS 1H (Vente au sol)	1,30	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	1,60	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70
PASS 1H Open paiement (Vente à bord)	-	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40
PASS 24.H	3,90	4,20	4,20	4,20	4,20	4,20
PASS 10+1	13,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00

PASS 5/17 Gratuits	-	Supprimé au 01/09	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé
PASS 5/17 Annuel	136,50	136,50	136,50	136,50	136,50	136,50
PASS 5/17 Mensuel	13,00	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	240,00
PASS 18/25 12 mois	315,00	315,00	315,00	315,00	315,00	315,00
PASS 18/25 Mensuels	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
PASS 26 et + annuels	420,00	441,00	441,00	441,00	441,00	441,00
PASS 26 et + mensuels	40,00	42,00	42,00	42,00	42,00	42,00

Aucune augmentation tarifaire n'a été réalisée en 2022, pour la quatrième année consécutive.

Concernant les titres solidaires, à compter du 1er janvier, le PASS 10+1 CSS (Complément Santé Solidaire sans participation financière) offrant 50 % de réduction aux bénéficiaires de la CSS gratuite ou de l'AME (Aide Médicale de l'État) a été étendu aux accompagnateurs de détenteurs de la Carte Mobilité Inclusion, de même que pour les PASS 1h Diviacés CSS (sans participation financière).

Les titres DUO (mensuel, 7 jours et 24 h), qui avaient cessé d'être vendus à partir du 1er juillet 2021, faisaient place à partir du 1er avril 2022 aux PASS Mobigo Mensuels en formule plus de 26 ans et moins de 26 ans (avec un tarif indexé sur celui des PASS combinés TER-Divia, à savoir respectivement 36,75 € et 26,25 €), ont été suspendus en juin, suite à un problème de convention avec la Région.

Durant les mois d'avril et mai, une opération commerciale visant à développer le volume d'abonnés aux services Divia Bus&Tram et DiviaVélodi, a consisté à offrir une réduction de 50 % pour tout achat de PASS Mensuels 18-25 (15 €) et 26 et + (21 €) à tout nouveau client ou n'ayant pas acheté de PASS Mensuel sur les 6 derniers mois (carte de 5 € offerte). Cette offre a représenté un manque à gagner de 32 469 € HT (778 PASS 18/25, 989 PASS 26 et + et 707 cartes offertes) dont 29 523 € HT de réduction sur les abonnements Bus et Tram (à noter 33 € HT imputé sur d'autres titres) auquel s'ajoutent 24 abonnements mensuels DiviaVélodi (200 € HT).

Le PASS « Eté -26 ans week-end gratuit » a été lancé le 2 juillet et jusqu'au 28 août et a représenté un manque à gagner de 11 055 € HT pour 3 384 bénéficiaires (15 478 € HT l'année dernière) auquel s'ajoutait 277 € HT de gratuité d'accès au service DiviaVélodi pour cette même cible pour les deux mois.

NB : Le nombre de clients de titres combinés TER-Divia a augmenté de près de 30 % en 2022 passant de 724 en moyenne par mois à 937, se répartissant en 721 abonnements "+ 26 ans" (mensuels et annuels), 178 "-26 ans" et 38 "7 jours" (pour rappel 1 110 clients en 2019 dont 859 « + 26 ans »).*

En ce qui concerne les contremarques, lancées en 2014 et 2015 pour les communes de Neuilly et Ouges, leur volume est toujours marginal, avec une moyenne mensuelle respective en 2022 de 4 et 9 clients (6 et 7 en 2021 et pour rappel 8 et 18 en 2019). Les contremarques établies sur Neuilly baissent d'année en année 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	RECETTE HT 2022
PASS 1H (Vente au sol)	2 260 623	2 249 868	2 055 422	1 406 717	1 605 813	1 684 710
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	1 106 773	1 105 650	921 149	413 401	594 866	577 691
PASS 1H Open paiement (Vente à bord)		362 435	1 304 011	1 262 181	2 049 268	2 948 611
PASS 24 H	214 286	199 138	154 537	105 071	112 720	137 313
PASS 10+1	4 838 305	4 542 085	4 256 586	2 422 411	2 799 190	3 085 116
PASS 5/17 Gratuits	-	Supprimé au 01/09	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé
PASS 5/17 Annuel	756 081	764 341	771 909	760 000	713 151	728 714
PASS 5/17 Mensuel	583 842	586 965	585 914	442 050	510 963	540 197
PASS 18/25 9 mois	613 146	606 820	549 657	402 543	345 161	354 933
PASS 18/25 12 mois	237 643	257 284	286 271	259 737	247 490	276 245
PASS 18/25 Mensuels	1 746 561	1 884 662	1 866 394	1 166 495	1 239 986	1 636 773
PASS 26 et + annuels	181 160	199 111	210 700	195 784	159 779	193 973
PASS 26 et + mensuels	4 271 765	4 451 740	4 621 891	3 372 992	3 423 535	3 872 018
Autres titres	2 339 750	2 884 297	3 327 148	1 831 282	2 584 977	3 233 621
Sous-Total	19 149 935	20 094 396	20 911 587	14 040 664	16 386 898	19 269 917
Supports	334 259	297 274	268 719	172 887	208 746	243 176
Totalité des recettes	19 484 194	20 391 670	21 180 306	14 213 551	16 595 644	19 513 092

La hausse des recettes par rapport à 2021 de + 2 917,4 K € se décompose en :

- + 2 873.7 K € pour les titres Bus et Tram. Les opérations commerciales ou remboursements ont pesé en 2022 pour -29.5 K € d'offre commerciale et -11.1 K € de PASS Eté -26 ans week-end gratuit soit un total de -40.6 K €, contre -80 K € pour les remboursements en 2021, -42 K € de régularisation sur les recettes de l'Open Paiement en janvier 2021 et enfin -15.5 K € de PASS Eté -26 ans week-end gratuit en 2021 soit un total de -137.5 K €, ce qui conduit à un différentiel + 96.9 K € favorable à 2022. Ce différentiel ne couvre toutefois pas les pertes additionnelles des grèves et intempéries (-289 K € en 2022 contre -79.4 K € en 2021 soit -209.6 K € de pertes supplémentaires).
- + 34.4 K € pour les supports
- + 0.7 K € pour DiviaVélo
- + 8.6 K € pour DiviaVélodi

Sans augmentation tarifaire depuis 2018, les évolutions des quantités vendues et des recettes sont 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 + 12.4 % pour une hausse des recettes comblées des remboursements et opérations commerciales de + 14.5 %, avec un rééquilibrage des titres Plein Tarif dans la mesure où pendant les années critiques de la crise sanitaire en 2020 et 2021, les abonnements à tarif réduits étaient ceux qui avaient été les moins touchés.

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

Principaux titres grand public	2017	2018	2019	2020	2021	2022
PASS 1H (Vente au sol)	11,6%	11,0%	9,7%	9,9%	9,7%	8,6%
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	5,7%	5,4%	4,3%	2,9%	3,6%	3,0%
PASS 1H Open paiement (Vente à bord)		1,8%	6,2%	8,9%	12,3%	15,1%
PASS 24 H	1,1%	1,0%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%
PASS 10+1	24,8%	22,3%	20,1%	17,0%	16,9%	15,8%
PASS 5/17 Gratuits		Supprimé au 01/09	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé	Pass supprimé
PASS 5/17 Annuel	3,9%	3,7%	3,6%	5,3%	4,3%	3,7%
PASS 5/17 Mensuel	3,0%	2,9%	2,8%	3,1%	3,1%	2,8%
PASS 18/25 9 mois	3,1%	3,0%	2,6%	2,8%	2,1%	1,8%
PASS 18/25 12 mois	1,2%	1,3%	1,4%	1,8%	1,5%	1,4%
PASS 18/25 Mensuels	9,0%	9,2%	8,8%	8,2%	7,5%	8,4%
PASS 26 et + annuels	0,9%	1,0%	1,0%	1,4%	1,0%	1,0%
PASS 26 et + mensuels	21,9%	21,8%	21,8%	23,7%	20,6%	19,8%
Autres titres	12,0%	14,1%	15,7%	12,9%	15,6%	16,6%
Sous-Total	98,3%	98,5%	98,7%	98,8%	98,7%	98,8%
Supports	1,7%	1,5%	1,3%	1,2%	1,3%	1,2%
Totalité des recettes	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La part relative de l'Open Paiement s'accroît pour devenir quasiment équivalente dans les ventes à celle du PASS 10+1, ce qui s'accompagne d'une baisse des parts des PASS 1h et 10 +1. Si la part du PASS 18-25 y compris la formule à 50 % s'accroît en 2022 par rapport à 2019 (de 14,3 % à 15,2 %), c'est l'inverse pour le PASS 26 et + (de 22,8 % à 20,8 %).

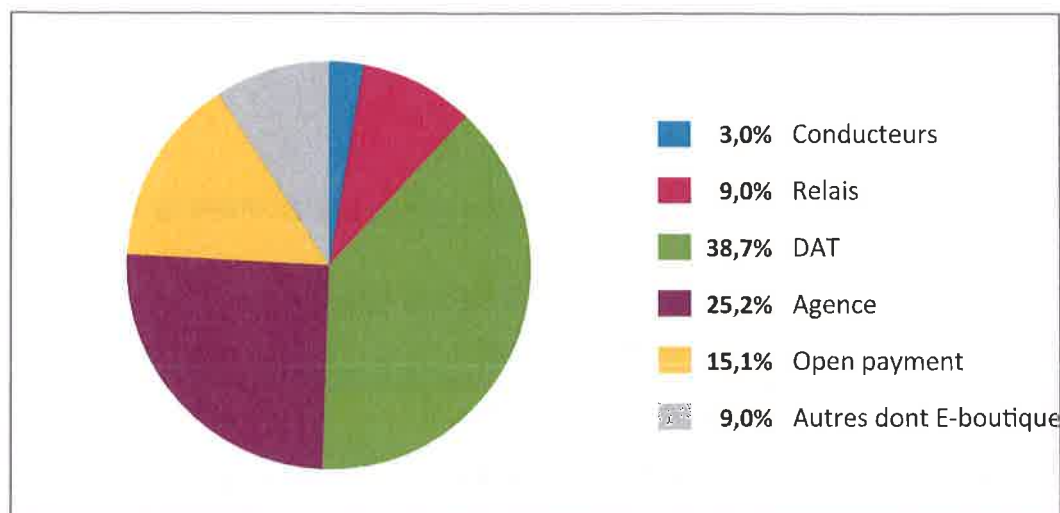
PART DES DIFFÉRENTS CANAUX DE DISTRIBUTION

Principaux titres grand public	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Conducteurs	5,7%	5,4%	4,3%	2,9%	3,6%	3,0%
Relais commerçants	13,9%	12,9%	12,1%	11,1%	10,2%	9,0%
DAT	47,9%	45,7%	42,0%	38,8%	38,3%	38,7%
Agence commerciale	27,1%	27,8%	27,0%	30,3%	27,8%	25,2%
Open Payment		1,8%	6,2%	8,9%	12,3%	15,1%
Autres (facturation et divers)	5,4%	6,5%	8,4%	8,0%	7,7%	9,0%
Total général :	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Comme vu précédemment, la montée en puissance du PASS Open Payment dont les ventes progressent encore de + 43,9 % se fait au détriment du PASS 1 h Dépannage (-2,9 %) et du PASS 10+1 dont l'évolution est nettement moins élevée (+ 10,2 %). Par conséquent, la part relative de l'Open Payment s'accroît et s'accompagne d'une baisse de la part relative de la vente à bord mais aussi de l'agence commerciale et des relais, canal qui ne cesse de décroître d'année en année.

NB : Le service DiviaVélodi (0,5 %) et la E-boutique (6,9 %) sont répertoriés dans la rubrique « Autres ».

→ Contribution des différents canaux de distribution en 2022
Part des recettes



II.1.2.3 / DES ACTIONS COMMERCIALES POUR DÉVELOPPER LES RECETTES

Keolis Dijon Mobilités a réalisé des actions commerciales pour promouvoir l'utilisation du bus et du tram et de tous les services DiviaMobilités.

107 journées d'actions commerciales de terrain ont pu être réalisées au cours de l'année 2022 :

- 17 jours pour les présences à l'université (Divia Bus Tour) et dans les grandes écoles
- 19 jours de présences dans les entreprises à l'occasion de DSMV (Dijon Sans Ma Voiture) « Entreprises »
- 14 jours de promotion de nos services dans les parkings et aux horodateurs
- 30 jours de promotion des services Liberté et Illico dans les bus et tram
- 6 jours de stands à l'agence commerciale début septembre
- 9 jours de présence dans les communes
- 5 jours de présence pour l'opération Dijon sans Ma Voiture
- 4 jours de présence au salon des séniors et à l'opération nouveaux habitants
- 3 jours de stands vélo

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 107 jours de présence terrain réalisées, il est estimé à environ 9 500 le nombre de personnes rencontrées.

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

- 28 400 mails pour la montée en gamme Pass à voyages vers Liberté
- 22 535 mails pour la montée en gamme des Pass mensuels vers Illico
- 7 00 mails destinés aux abandonnistes

Globalement, 748 423 mails ont été envoyés au cours de 97 campagnes menées avec le CRM au cours de l'année 2022.

LES ACTIONS À DESTINATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

3 135 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 345 nouveaux clients représentant un chiffre d'affaires de l'ordre de 12 000 €.

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 1 450 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, Keolis a participé au salon des seniors organisé à Dijon (rencontre de 800 personnes) et au salon « Atout'âge Seniors » de Quetigny (50 personnes rencontrées). Une journée a également été organisée à la maison des seniors pour présenter les services vélo.

II.1.2.4 / LUTTE CONTRE LA FRAUDE

BILAN GLOBAL DES CONTRÔLES DE TITRES EN 2022

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 :

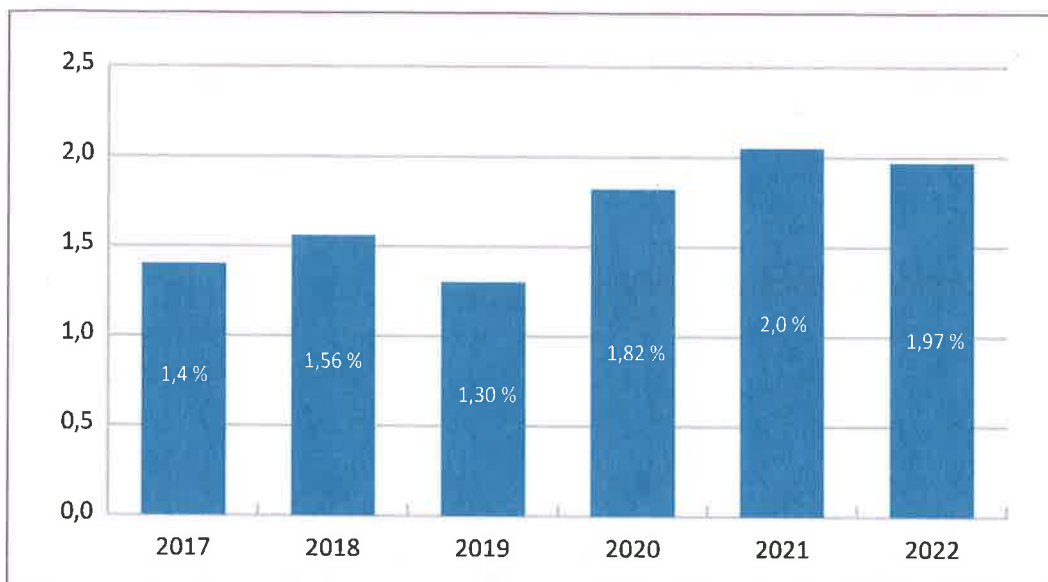
- Le taux cumulé de voyageurs contrôlés est en hausse malgré les différentes phases de la pandémie Covid-19 (Début 2022) et l'absentéisme au sein de l'équipe : 795 612 voyageurs contrôlés en 2022.
- La fraude mesurée est revenue à des niveaux plus habituels grâce à de nombreuses actions de contrôles.
- Le taux de recouvrement atteint un très bon score de 55.3% (vs 54.8% en 2022).
- Une ritualisation des opérations de contrôles en collaboration avec les diverses Forces de Sécurité Intérieure (182 opérations depuis janvier 2022) avec reconduction à l'automne du dispositif ROC (réservistes opérationnels de contact) de la Gendarmerie Nationale intervenant à bord des transports en secteur Gendarmerie.
- La signature d'une convention de partenariat entre la PM de Dijon et Keolis Dijon Mobilités au printemps 2022.
- La poursuite des actions managériales sur les accidents de travail, qui a permis leur stabilisation (6 en 2022, idem que 2021).
- Le maintien de la participation de l'équipe « surveillance du réseau » de soirée, aux opérations de contrôle.
- La fusion de la Fraude et de la Sûreté
- Le traitement de nombreux dossiers « délits d'habitude » : 48 plaintes ont été déposées. Pour plus de détails, voir chapitre 1.6.4.4



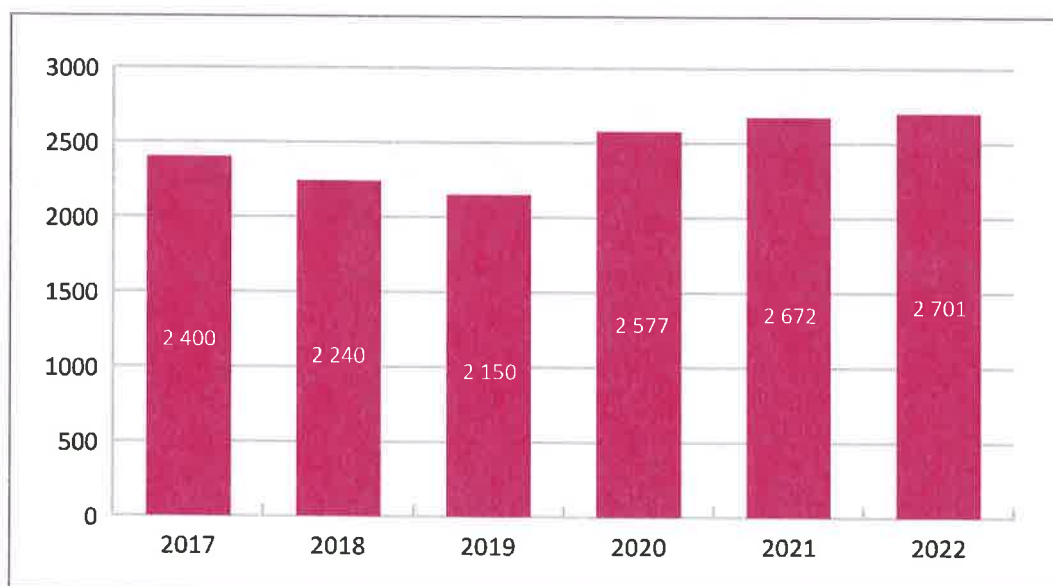
• Les axes de progrès 2022 pour 2023 :

- Déploiement de l'équipe Prévention pour communiquer sur les offres de transports, veiller à la validation sur l'ensemble du réseau et développer la communication dans les quartiers dits sensibles.
- Lancer des actions suite à l'enquête fraude.
- Maintenir la fiabilité des matériels « C-One » et « Cubes Touch » pour permettre des conditions de contrôles satisfaisantes.
- Les temps annexes en matière d'organisation de travail qui restent à un niveau élevé (suite covid-19 et pauses en extérieur interdites), qui devraient évoluer avec la mise en place de l'équipe Prévention.
- L'évolution des indicateurs recouvrement avec les finances publiques, le nombre de PV.

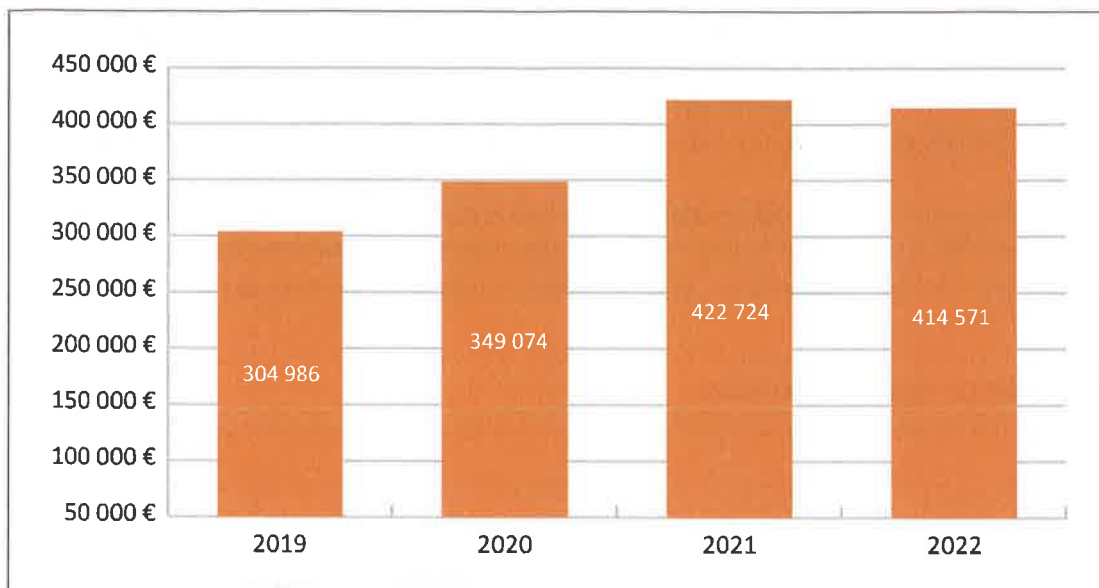
→ Taux de contrôle (% voyageurs contrôlés)



→ Nombre moyen de PV / mois



→ Montant des recouvrements obtenus :



→ Taux de fraude constaté en situation de contrôles



II.1.2.5 / SERVICE DIVIAGGÈS 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.

Un fonctionnement par groupage a été généralisé pour prendre en charge les adhérents, en complément des circuits spécifiques pour les salariés.

Si la gestion des réservations est assurée par le délégataire, le service est opéré 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 (7h00 à 18h30 du lundi au samedi), du prélèvement automatique et de la consultation des réservations.

Des évolutions du service ont été mises en place en 2022 :

- **dès le 1^{er} janvier**, le tarif réduit de 50 % (0,70 € par trajet) pour les bénéficiaires de la CSS (sans participation financière) et de l'AME a été étendu aux accompagnateurs des clients avec une Carte Mobilité Inclusion (CMI) Priorité, Stationnement ou Invalidité.
- **dès le 1^{er} juillet**, l'obligation de résidence dans Dijon métropole a été supprimée et le service a été ouvert aux porteurs de la Carte Mobilité Inclusion en fauteuil roulant ou non-voyants de façon automatique et, pour les autres porteurs de la carte et non bénéficiaires de la CMI, après la décision de la commission d'admission. Une réservation est désormais possible à partir de 30 jours avant le déplacement jusqu'à 2h00 avant, sachant que seules les réservations jusqu'à la veille du trajet avant 17h00 sont désormais garanties. De même, les modifications ou annulations doivent être faites la veille avant 17h00 (et non plus jusqu'à 1h00 avant), sans quoi elles sont facturées. Désormais, au-delà de 3 annulations après 17h00 la veille facturées à 1.40 €, la 4^{ème} dans un délai de 4 mois est facturée à 20 €, comme pour une absence d'annulation, avec un risque de suspension temporaire du service au-delà. En dehors des déplacements contraints d'heures de pointe, les adhérents se voient maintenant proposer une prise en charge entre + ou - 60 min par rapport à l'heure souhaitée.

→ Données spécifiques à ce service :

Accession au service	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
Nombre de demandes d'admission	162	157	152	143	160	162	
Nombre d'admissions	59	66	51	64	83	89	
% d'admission	36%	42%	34%	45%	52%	55%	
Nombre d'ayants droits	858	889	847	846	853	859	
Nombre d'utilisateurs	433	406	429	397	429	477	11,2%

Avec un nombre d'admissions au service assez comparable à 2021, le nombre d'utilisateurs a toutefois fortement progressé (+ 11.2 %) avec la levée des restrictions sanitaires sur cette catégorie de clientèle plus « fragile » et qui était particulièrement impactée.

Notons que sur les 89 admissions en 2022, 23 l'ont été d'office (cf loi LOM).

Nombre de courses réalisées	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
Nombre total de courses	44 589	42 468	46 301	30 416	38 604	44 360	14,9%
Nombre de courses par utilisateur	103,0	104,6	107,9	76,6	90,0	93,0	3,3%

Avec le nouveau dispositif mis en place, il n'y a pas eu d'explosion du nombre de courses qui progresse de + 14,9 % pour + 13,7 % de voyageurs transportés, chiffre qui serait conforme à l'évolution des voyageurs transportés sur le réseau Bus et Tram, hors grèves et incidents.

Nombre de voyageurs transportés	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
Nombre de voyageurs transportés	53 213	51 998	54 990	35 042	45 603	51 848	13,7%
Nombre de voyageurs par course	1,19	1,22	1,19	1,15	1,18	1,17	-1,1%

Tarifs TTC au 1er juillet	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
Chèque DiviAccès	1,30	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	0,0%
Chèque DiviAccès CSS	0,65	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,0%
Chéquier Tarif normal (20)	26,00						
Chéquier CMU-C (20)	13,00						

Cette année encore, les tarifs qui sont indexés sur celui du Pass 1 h, n'ont pas augmenté, comme l'ensemble des tarifs du réseau depuis 2018.

Recettes HT du service	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
	54 340	58 331	69 460	44 071	56 627	67 913	19,9%

L'évolution des recettes est supérieure à celle des voyages (+ 19.9 % contre + 13.7 %) avec la reprise plus forte des déplacements en Plein Tarif, comme pour le réseau Bus et Tram. Les tarifs réduits étaient ceux qui s'étaient le mieux maintenus au plus fort de la crise sanitaire en 2020 et 2021.

Coûts directs de la sous-traitance	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
	996 806	1 101 568	1 086 290	1 005 985	1 027 082	1 142 194	11,2%

Coûts corrigés (erreur d'affectation analytique)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2021
	989 031	1 003 636	1 071 738	926 579	1 027 082	1 142 194	11,2%

En 2022, l'évolution des coûts est moindre par rapport à la progression des courses (+ 11.2 % contre + 14.9 %) avec la reprise des groupages salariés déjà amorcée en 2021 et la mise en place des évolutions de service visant à optimiser les groupages à partir du 1er juillet 2022.

La part de coût supporté par les bénéficiaires est de 5.9 % contre 5.5 % l'année dernière et pour rappel 6,5 % en 2019.

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 DiviaMobilités.
- 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.

La persistance des problèmes techniques de remontées des données, notamment pour Valmy sur le premier semestre, et les restrictions sanitaires en 2021 et 2022, n'ont permis de calculer la fréquentation moyenne que sur le dernier quadrimestre, conformément à 2021 (et donnée à titre indicatif).

	Lundi à vendredi		Samedi		Dimanche	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Piscine Olympique	121	121	62	49*	21	19
Valmy	56	60	35	37*	13	25

* De plus tous les samedis du dernier quadrimestre 2022 étaient impactés par la grève du réseau, qui a toutefois davantage épargné le tram sur lequel sont positionnés les deux parcs relais.



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 461 abonnés en 2022 (contre 516 en 2021 et pour rappel 721 en 2019).

En complément, 85 vélos ont été loués (sur une période d'un an) à 12 entreprises/administrations, (contre 100 pour 14 entreprises/administrations en 2021 et pour rappel 48 vélos pour 7 entreprises/administrations en 2019).

En 2022, le chiffre d'affaires DiviaVélo a faiblement progressé (+ 3,1 %), correspondant à 23 015 € HT contre 22 331 € HT en 2021 (et pour rappel 24 986 € HT en 2019). L'engouement et les aides pour l'achat d'un vélo électrique ont pu convaincre un certain nombre de clients de sauter le pas de l'achat, surtout dans un contexte de forte inflation. Par ailleurs, aucune opération commerciale n'a boosté les abonnements, comme cela avait été le cas en mai /juin 2021. Enfin, la baisse des vélos loués aux entreprises/administrations, a conduit à une diminution des recettes qui sont passées de 5 633 € HT à 4 953 HT €.

En lien avec la non-reconduction de l'opération promotionnelle du printemps 2021, ce sont les abonnements « tout public » qui ont d'avantage baissé et notamment les formules « 6 mois » et « 12 mois » (respectivement -41 et -36 abonnements). A contrario, tous les abonnements de courte durée enregistrent une progression qui représente + 92 abonnements au total, assez bien répartie entre les trois formules « 24 h », « 48 h » et « 7 jours ».

→ Recettes totales DiviaVélo par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
24 h	3,00	258	645	2,8%
48 h	5,00	91	379	1,7%
7 jours	9,00	131	983	4,3%
s/total courte durée		480	2 007	8,8%
1 mois tout public	15,00	26	325	1,4%
3 mois tout public	30,00	47	1 175	5,1%
6 mois tout public	50,00	29	1 208	5,3%
9 mois tout public	65,00	5	271	1,2%
12 mois tout public	80,00	104	6 933	30,1%
s/total tout public		211	9 912	43,1%
1 mois -26 ans	11,25	22	206	0,9%
3 mois -26 ans	22,50	24	450	2,0%
6 mois -26 ans	37,50	18	563	2,4%
9 mois -26 ans	48,75	7	284	1,2%
12 mois -26 ans	60,00	19	950	4,1%
s/total -26 ans		90	2 453	10,6%
1 mois client DIVIA ou CSS	7,50	21	131	0,6%
3 mois client DIVIA ou CSS	15,00	46	575	2,5%
6 mois client DIVIA ou CSS	25,00	30	625	2,7%
9 mois client DIVIA ou CSS	32,50	8	217	0,9%
12 mois client DIVIA ou CSS	40,00	68	2 267	9,9%
s/total client DIVIA ou CSS		173	3 815	16,6%
Réductions DiviaVélo			-175	-0,8%
Entreprise			4 953	21,5%
Pénalités			50	0,2%
Recettes Totales			23 015	100,0%

II.1.3.2 / DIVIAVÉLODI

Lancé le 16 septembre 2017, le service DiviaVélodi a enregistré une moyenne (hors été) de 372 emprunts en semaine, 279 le samedi et 219 les dimanches et jours fériés (vs 316, 225 et 165 en 2021) pour un nombre moyen d'emprunts par mois de 10 125 (hors été) (8 463 en 2021 et pour rappel 11 317 en 2019), qui a fluctué entre 7 174 en décembre et 13 144 en mai avec un record battu le 16 septembre avec 533 emprunts (604 le 18 septembre 2021).

En 2022, ce sont en tout 123 309 emprunts comptabilisés contre 102 245 en 2021 (pour rappel 137 718 en 2019) soit une hausse de + 20,6 %, bien supérieure à la hausse de fréquentation du réseau Bus et Tram (+ 11,9 %).

En 2022, le service DiviaVélodi atteint un niveau de recettes de plus de 4 fois supérieur à celui de DiviaVélo (93 508 € HT contre 23 015 € HT), ce qui porte le chiffre d'affaires total du Vélo à 116 523 € HT (contre 107 199 € HT en 2021 et pour rappel 137 877 € HT en 2019), en progression de + 8,7 %.

Pour rappel, 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 93 508 € HT en 2022 progressent de + 10,2 % (84 868 € HT en 2021 et pour rappel 112 891 € HT en 2019). Cette hausse est supérieure à celle de DiviaVélo mais moindre par rapport à l'évolution Bus&Tram (cf pour une partie à la gratuité du droit d'accès mensuel DiviaVélodi en avril/mai pour les nouveaux clients et juillet/août pour les -de 26 ans et à celle du droit d'accès journalier pour les nombreuses journées de grève).

77,2 % de ces recettes émanent des paiements par CB aux bornes (contre 73,6 % en 2021) représentant 21 817 abonnements 24 h et 726 abonnements 7 jours vendus (contre 17 215 et 627 en 2021 et pour rappel 21 211 et 717 en 2019) et 25,9 % des formules annuelles (contre 25,3 % en 2021) boostées par la tacite reconduction.

Ce sont les formules de courte durée payée par carte bancaire qui ont le plus progressé en recettes (+ 15.6 %) avec les formules 1 an eBoutique (+ 44.7 %).

La part des formules « 1 mois » reste encore 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			72 201	77,2%
Prélèvements 30 min dépassements 1 mois et 1 an et cautions			1 943	2,1%
1 mois tout public	10,00	89	742	0,8%
1 an tout public	30,00	107	2 675	2,9%
1 mois abonné B et T	7,00	13	76	0,1%
1 an abonné B et T	25,00	60	1 250	1,3%
1 mois eBoutique	10,00	15	125	0,1%
1 an eBoutique	30,00	68	1 700	1,8%
1 mois abonné B et T eBoutique	7,00	0	0	0,0%
1 an abonné B et T eBoutique	25,00	7	146	0,1%
Remboursement et Gratuité			-5 829	-6,2%
Tacite reconduction formules annuelles			18 479	19,8%
Recettes totales			93 508	100,0%

Ressources humaines

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



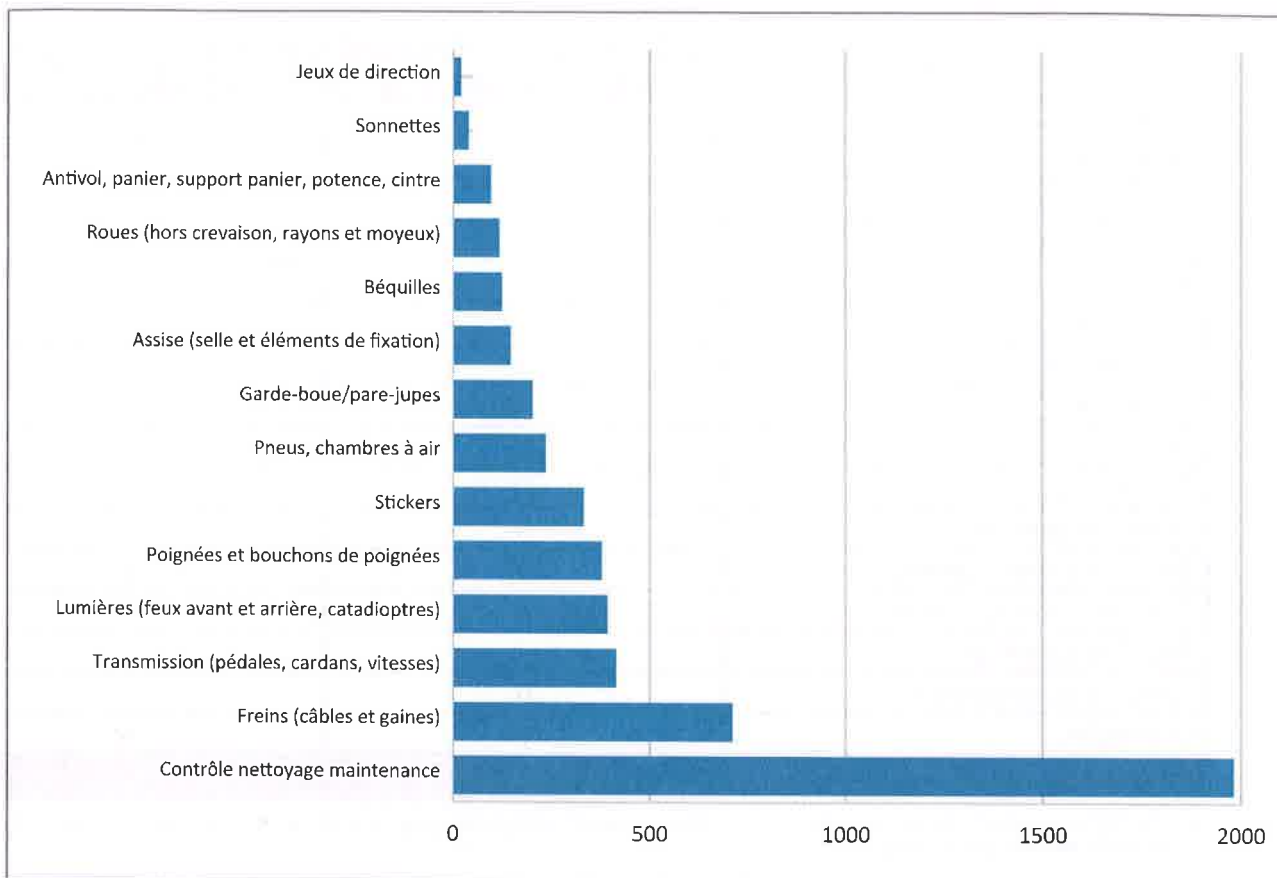
Gestion opérationnelle

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 2022 : 51.02 %), nettoyer les stations, contrôler les équipements et intervenir en cas de dysfonctionnement.

En 2022, l'équipe des régulateurs et le technicien spécialisé ont régulé 22 522 vélos. Ils ont également réalisé 4843 contrôles de la qualité des vélos (contre 4632 en 2021) et 899 contrôles de la qualité des stations (917 en 2021).

L'équipe, composée d'un technicien spécialisé en plus des régulateurs, a également effectué 1724 interventions de maintenance sur le mobilier des stations (1750 en 2021). En 2022, l'équipe aura assuré le démontage, déplacement et remontage des nouvelles stations Colombière et CIGV, la réparation complète de la station Voltaire-Mirande vandalisée en septembre, la réparation de la station Bossuet suite à un choc avec un véhicule en décembre, et la reprise de plusieurs stations.

→ Opérations de maintenance vélo



II.1.3.3 / DIVIAVÉLOPARK

Onze DiviaVéloPark d'une capacité de 24 à 40 places sont implantés, principalement à proximité des stations de tramway (« Nation », « Europe », « Grésilles », « Parc des Sports », « Grand Marché » et « Monge ») depuis octobre 2013. Par la suite, d'autres stations ont été positionnées, 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 (CHENÔVE Centre », « DIJON Gare » et « Université »), et enfin à proximité du CHU en 2017 (« CHU - Hôpitaux »).

Fin novembre 2021, des emplacements DiviaVéloPark ont été réservés dans les DiviaPark suivant : Darcy-Liberté, Sainte-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 € l'année

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

En 2022, 1 397 clients ont bénéficié du service (contre 1 009 en 2021 et 1 512 en 2019) avec une fréquentation moyenne mensuelle (hors été) de 430 clients dont 48 dans les parkings, contre 315 en 2021 (pour rappel 396 en 2019), représentant une évolution de + 36.5 % et de + 21.3 % hors extension aux parkings, bien supérieure à l'évolution du réseau. Le nombre d'utilisations moyen mensuel (hors été) est de 3 579 contre 2 581 en 2021 (pour rappel 2 716 en 2019), en évolution conforme à l'augmentation mensuelle des clients du service. Le DiviaVéloPark le plus fréquenté reste toujours de loin celui de la gare SNCF avec 176 clients en moyenne par mois (hors été) et au niveau des parkings, celui de Darcy Liberté avec 23 clients en moyenne par mois.

→ Nombre de clients par mois par DiviaVéloPark

DiviaVéloPark	Nombre de clients\mois en 2021	Nombre de clients\mois en 2022
Europe	9	12
Grand Marché	22	26
Grésilles Trimolet	16	17
Longvic Mairie	8	10
Nation	17	28
Parc des Sports	11	12
CHENOVE Centre	13	16
DIJON Gare	146	176
Université	25	29
CHU-Hôpitaux	9	11
Monge Cité de la Gastronomie	37	45
Darcy liberté (places parking)	11	23
Sainte-Anne (places parking)	2	8
Tivoli (places parking)	3	2
Condorcet (places parking)	0	5
Clemenceau	0	10
Total	315	430

NB : en 2021, les données indiquées pour Darcy-Liberté, Sainte-Anne et Tivoli ne concernent que décembre et ne pèsent que pour 2 clients en moyenne par mois sur l'année

484 PASS DiviaVéloPark annuels à 10 € ont été vendus (275 en 2021) et 497 PASS mensuels à 1 € (229 en 2021) pour une recette totale de 4 852 € HT (contre 2 708 € HT en 2021 et pour rappel 3 092 € HT en 2019) soit presque un doublement par rapport à l'année dernière.



II.1.4 / RESSOURCES HUMAINES

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

Au 31 décembre 2022, 737 personnes travaillaient à Keolis Dijon Mobilités dont 715 salariés et 22 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	AGENTS EXECUTION AUTRE	TOTAL
Global		87	63	499	66	715
Par sexe	Hommes	67	19	382	60	528
	Femmes	20	44	117	6	187

→ Par temps de travail* :

Temps complet	Temps partiel	Effectif équiv. Temps complet
655	48	703

* : 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
679	22	14

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

Les effectifs sont en baisse en 2022, situation qui s'explique principalement par des sorties de l'entreprise suite à impossibilité de reclassement pour inaptitude, des salariés en retraite et des démissions. A noter également une situation de licenciement pour motif disciplinaire.

L'entreprise a maintenu ses efforts de recrutements compte-tenu des sorties des effectifs

Concernant les conducteurs, il est enregistré une très légère baisse du nombre de conducteurs en CDI entre fin 2021 et fin 2022 (-2) mais en parallèle une hausse notable du nombre de conducteurs-receveurs exerçant dans le cadre d'un CDD de remplacement (22 personnes fin 2022 alors qu'il y en avait 8 fin 2021). Cette hausse du recours au CDD au motif de remplacement est en lien avec une augmentation du taux d'absentéisme à la conduite.

L'âge moyen des salariés de Keolis Dijon Mobilités au 31 décembre 2022 reste identique à celui de fin 2021 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'embauches réalisé en 2022 a fortement augmenté par rapport à 2021 :

- 30 recrutements CDI réalisés en 2022 (dont 27 conducteurs-receveurs).
- 58 recrutements en CDD (dont 28 à la conduite).

Parmi les 88 personnes qui ont rejoint l'entreprise en 2022, 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 équivalents 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 2022, 16 973 heures d'insertion sociale ont été réalisées en hausse de 54% par rapport à l'année précédente. En y intégrant les achats responsables le nombre d'heures pour 2022 totalise 23 896 au titre de Keolis Dijon Mobilités.

Au total des années de la DSP, CREATIV' recense 90 644,64 heures réalisées, intégrant toutes les mobilités et comprenant aussi bien les embauches que le recours aux structures d'insertion par l'activité économique.

Au total de la DSP, le volume d'heures d'insertion sociale réalisé a donc été plus de 4 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 partenariat avec l'association PIMMS Médiation Dijon est toujours très actif et 8 médiateurs transport interviennent pour la tranquillité et l'information des voyageurs et plus globalement des clients sur le réseau Bus&Tram et à l'agence commerciale.

Les actions en matière d'insertion professionnelle

En 2022, dans le cadre de sa politique RSE, Keolis Dijon Mobilités a renforcé et diversifié ses actions en matière d'insertion. Des relations ont été initiées avec de nouveaux partenaires : école de la 2ème chance, Tapaj, DEFIS, ...

En complément de la participation à plusieurs forums emplois et jobs datings, Keolis Dijon Mobilités a organisé le 18 octobre sur son site une matinée de découverte des métiers de conducteur et de mainteneur à destination des publics accompagnés par les structures d'insertion citées plus haut et par les publics suivis dans les dispositifs PLIE et DAQ, et en coordination avec CREATIV'.

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 2022 :

- 14 jeunes en contrats d'alternance
- 13 stagiaires de niveau BAC à Master, représentant 459 jours d'accueil
- 7 collégiens pour leur stage découverte d'une semaine
- 1 salarié du milieu public hospitalier étudiant de l'Institut de formation des cadres de santé
- 1 stagiaire dans le cadre d'une formation pour adulte (AFPA)
- 1 stagiaire en PMSMP dans le cadre du dispositif DAQ (et via Creativ')

II.1.4.2 / LA FORMATION

Le plan de formation 2022 de Keolis Dijon Mobilités pour l'année 2022 a représenté une somme de 215 206 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, 13 482 heures de formation ont été dispensées aux salariés.

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

L'année 2022 à l'inverse de 2021 n'a pas permis de redéployer largement à la conduite le module culture sécurité. En effet, le retour à une activité post covid assortie d'un absentéisme en augmentation sur 2022 ont complexifié le détachement des conducteurs sur des temps de formation en dehors des formations spécifiques métiers.

En 2022, les Conducteurs et Conductrices ont bénéficié de 7886 heures de formation dont :

- 2296 heures consacrées à la Formation Continue Obligatoire (67 conducteurs ont bénéficié de cette formation initiale minimale obligatoire)
- 15 conducteurs-receveurs ont bénéficié d'une journée de recyclage à la conduite du tramway
- 34 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 la gestion du stress, accompagner un agent après un évènement grave ainsi que des stages de récupération de points de permis de conduire.

Dans la continuité de 2021, la sécurité reste au cœur des priorités de la politique de l'entreprise. Ainsi le cursus « culture sécurité » se poursuit pour l'ensemble des salariés. Toutefois, en lien avec la situation d'un absentéisme dégradé en 2022, le nombre de conducteurs formés est moindre en comparaison à 2021 (304 conducteurs-receveurs avaient bénéficiés de cette action de formation).

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 2022 les actions suivantes :

- La poursuite du déploiement du projet « Culture sécurité », à destination de l'ensemble du personnel
- La poursuite du déploiement de 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 »
- Suite à la mise en place des tests de dépistage de stupéfiants, l'entreprise a poursuivi les sessions 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'incivilités 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

Les accords d'entreprise :

Au cours de l'année 2022, 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 2022
- Un accord relatif au Compte Épargne Temps

Une négociation relative à l'égalité professionnelle avait été ouverte à compter d'avril 2022. Au terme de la négociation, les parties n'ont pas abouti 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.

Il en va de même en matière de négociation autour de la Qualité de Vie au Travail, puisque les négociations engagées sur le sujet n'ont pas abouti à un accord majoritaire, de sorte que des engagements unilatéraux de la direction ont été actés.

Les réunions avec les instances représentatives du personnel :

En complément des réunions régulières du Comité Social et Economique, de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail et 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 2022 :

- 12 réunions supplémentaires du Comité Social et Economique :
 - Deux réunions dans le cadre des consultations en lien avec la Loi Rebsamen
 - Cinq réunions dans le cadre de la consultation portant sur des fins de procédures d'inaptitude
 - Deux réunions en amont de décisions unilatérales de l'employeurs (prime PEPA, Mutuelle)
 - Deux réunions consacrées à l'examen des comptes du CSE.
 - Une réunion portant sur la nouvelle DSP et le changement de société
- 4 réunions de la Commission Santé Sécurité et des Conditions de Travail (CSSCT) du CSE

Les mouvements sociaux :

L'année 2022 a connu une augmentation du nombre d'alarmes sociales : 21 alarmes sociales contre 4 en 2021, dont 5 pour des motifs d'ordre national (principalement en lien avec le pouvoir d'achat et au motif de la réforme des retraites en fin d'année 2022) et 16 pour des motifs locaux (conditions de travail, sécurité, travail de nuit au pôle fraude, coefficients, rémunération, pouvoir d'achat).

Les organisations syndicales représentatives ont déposé 12 préavis de grève (contre 3 en 2021), dont 2 pour un motif d'ordre national. L'ensemble de ces préavis a donné lieu à 47 jours de grève (contre 6 en 2021). Les heures de grève sont en augmentation par rapport à 2021, avec un total de 18 856,98 heures (1447,42 heures de grève pour un motif national et 17 409,56 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 :

À l'issue des réunions du Groupe de travail « conditions de travail » initiées en 2021 de nombreuses améliorations des conditions de travail à la conduite ont pu être mises en œuvre. Dans la continuité de ces mesures d'autres réflexions ont pu s'organiser notamment dans un contexte de dialogue social à la sortie de préavis en lien avec les conditions de travail :

- Délai de prévenance de 48h pour l'affectation des services disponibles dits « dispos orientés » des agents de conduite suite à suppression de services
- La visibilité sur les roulements des agents de ces modifications de services
- L'attribution d'une PFR (Prime Forfaitaire de Roulement) exceptionnelle de 15 min pour les agents de conduite concernés
- Valorisation exceptionnelle en temps de cette prime « PFR »

Enfin au dernier trimestre 2022, des chantiers ont été initiés notamment autour :

- des temps de battements
- d'études de certaines lignes
- d'études des temps de parcours sur les zones 30km/h

La modification du règlement intérieur :

Le règlement intérieur de l'entreprise a bénéficié de quelques mises à jour en 2022. Il intègre les évolutions règlementaires concernant :

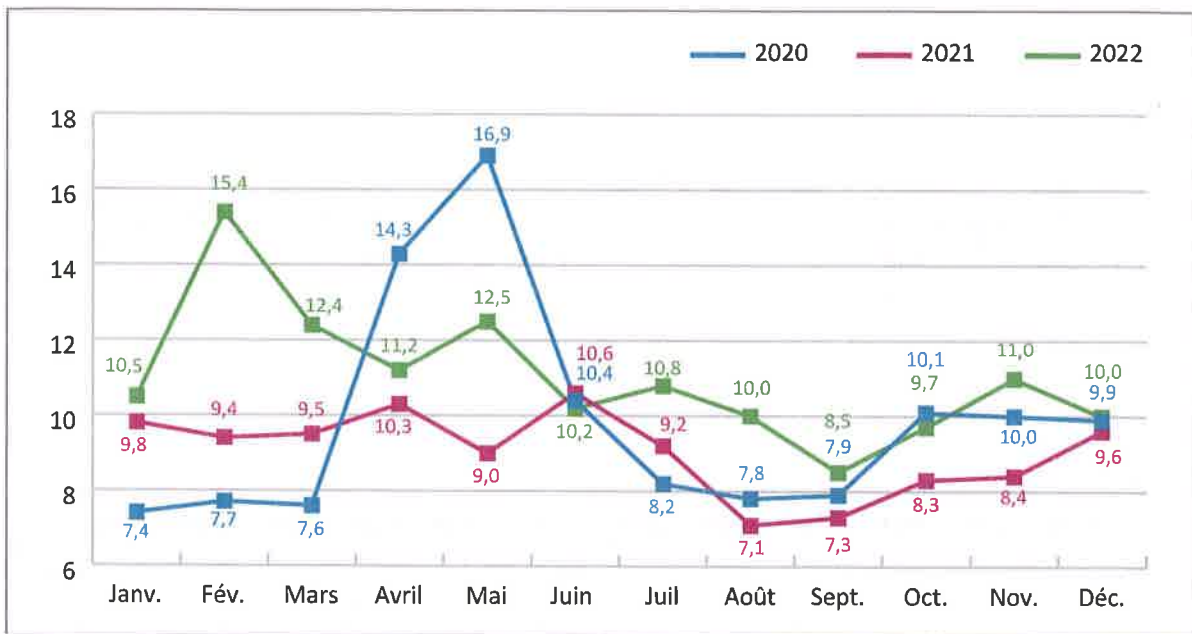
- la charte de l'utilisateur des systèmes d'informations
- le statut du lanceur d'alerte
- la protection des données personnelles dans le cadre du RGPD

L'absentéisme santé :

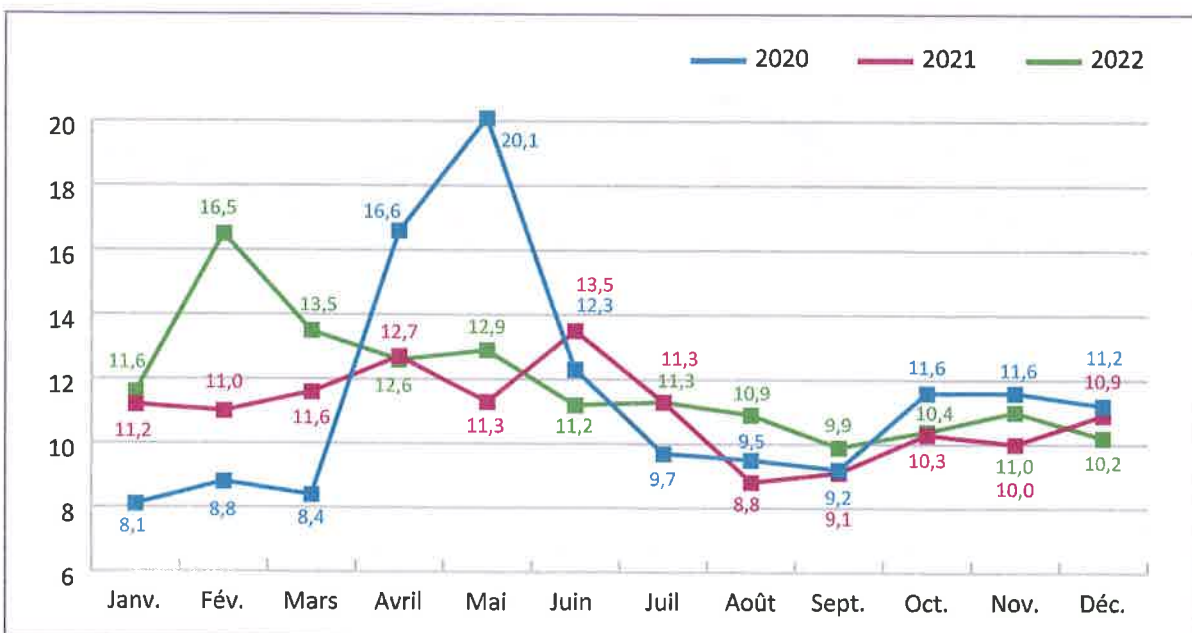
En matière d'absentéisme maladie, il est à noter une dégradation du taux d'absentéisme avec un point de sortie proche de celui de 2021 ; pour autant le niveau d'absentéisme global n'est pas revenu au niveau connu avant la période COVID .

Statistiques exprimées en pourcentage - Maladie - Année 2022 comparée à 2021 et 2020

→ Suivi de l'absentéisme global maladie



→ Suivi de l'absentéisme maladie des conducteurs



Sont observés ainsi 3 pics où il a été comptabilisé de nombreux arrêts coïncidant avec des périodes de tensions sociales dans l'entreprise.

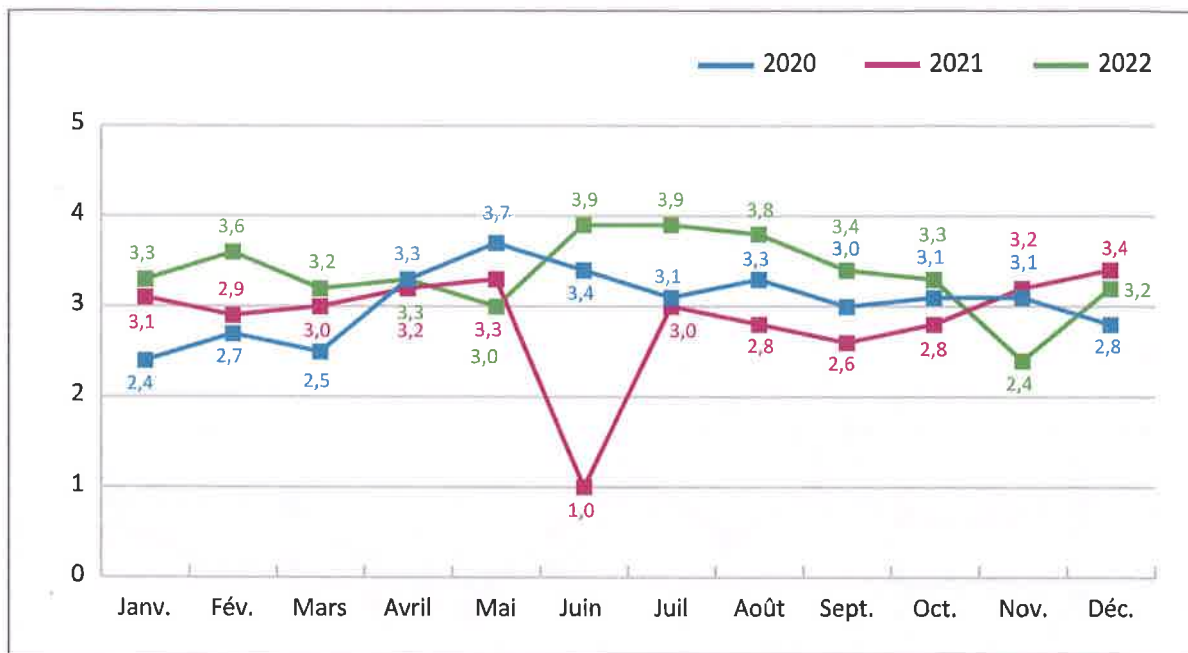
Les 2 graphes suivants détaillent l'absentéisme sur accidents de travail.

De nombreux actes d'incivilités ont conduit à un absentéisme accident de travail (AT) important.

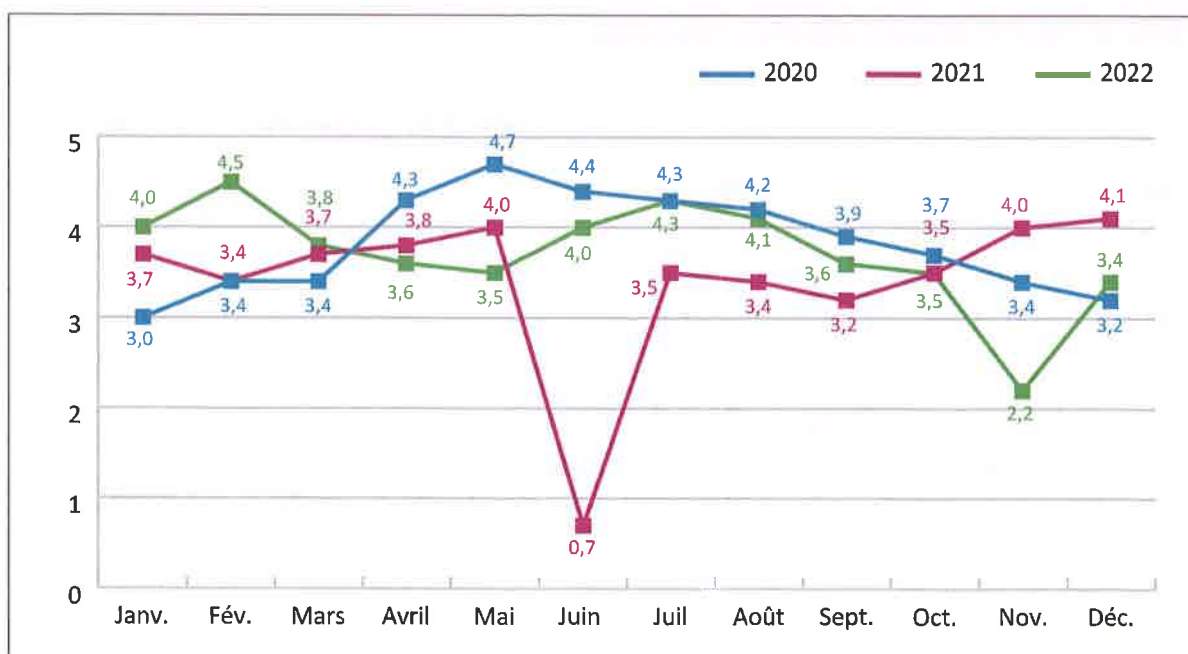
Au global, l'entreprise a enregistré 32 AT dont 47% ont été déclarés en lien avec des risques psychosociaux (agression verbale...). En ajoutant les agressions physiques, la typologie « risque agression » représente 60% des AT déclarés, touchant principalement la conduite.

Statistiques exprimées en pourcentage – Accidents de travail - Année 2022 comparée à 2021 et 2020

→ 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 + 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.

Suite à deux années perturbées par la crise sanitaire, 2022 est une année de fonctionnement classique.

Eau :

La consommation d'eau 2022 est inférieure de 8% à la consommation 2021.

En 2022, la consommation d'eau a été suivie au plus près pour détecter rapidement les dérives. Le nombre de lavages extérieurs des matériels roulants a été réduit en été pour limiter les consommations d'eau en période de sécheresse.

Énergies bâtiments :

L'année 2022 a connu une diminution des consommations d'énergies des bâtiments :

- 9% de gaz en moins ;
- 19% d'électricité en moins.

Ces diminutions ont été possibles grâce à :

- la diminution des consignes de chauffe et la réduction de la durée de la période de chauffe (plan de sobriété énergétique)
- une maintenance approfondie des équipements techniques.

Fin 2022, un audit énergétique portant sur le Centre d'Exploitation et de Maintenance a été initié. Ses conclusions en 2023, permettront la mise en place d'un plan d'actions de réduction des consommations.

Énergies matériels roulants :

Gasoil :

- Pas de variation au global des consommations de gasoil. Cependant, la poursuite du plan de rajeunissement des bus thermiques a permis une réduction des consommations des bus thermiques standards.
- Depuis fin 2022, un suivi individuel des bus équipés du système ACTIAFleet permet une recherche des causes de surconsommation plus efficace.

Électricité de traction :

La consommation d'électricité de traction est inférieure à la consommation de 2021. Cela s'explique par :

- La modification des températures de consigne hiver et été
- Le passage en LED de l'ensemble du corridor tramway

Enfin, en 2022, INEO a mis en place l'outil de supervision SMARTEO afin de suivre en temps réel les consommations de traction.

Déchets :

Le volume total de déchets produit en 2022 est inférieur à celui de 2021.

- -11 % de déchets non dangereux : notamment des déchets de ferraille liés à la maintenance du tramway. En 2022 a eu lieu le premier enlèvement de sable.
- -21 % de déchets dangereux composés notamment des boues de séparateurs.

99 % des déchets générés en 2022 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 2022, Keolis a mis en place une nouvelle filière de tri : les housses plastiques.

Bruit :

Les mesures de bruit en émergence ont été réalisées en novembre 2022. Celles-ci ont démontrées un dépassement des limites autorisées aux horaires de sorties / entrées des matériels roulants.

Ce dépassement persiste malgré le plan d'actions de 2021, notamment en entrée / sortie du CEM.

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 cette installation.

Les déchets ainsi produits rejoignent la bonne gestion et différenciation des collectes des déchets organisées par Keolis Dijon Mobilités pour éviter de multiplier les bennes présentes sur site. 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. Des bonnes pratiques spécifiques sont mises en place et toutes les procédures relatives à la gestion des déchets, des ressources en eau et en énergie, et aux situations d'urgence sont appliquées.

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 nocifs possible pour l'environnement et la santé.



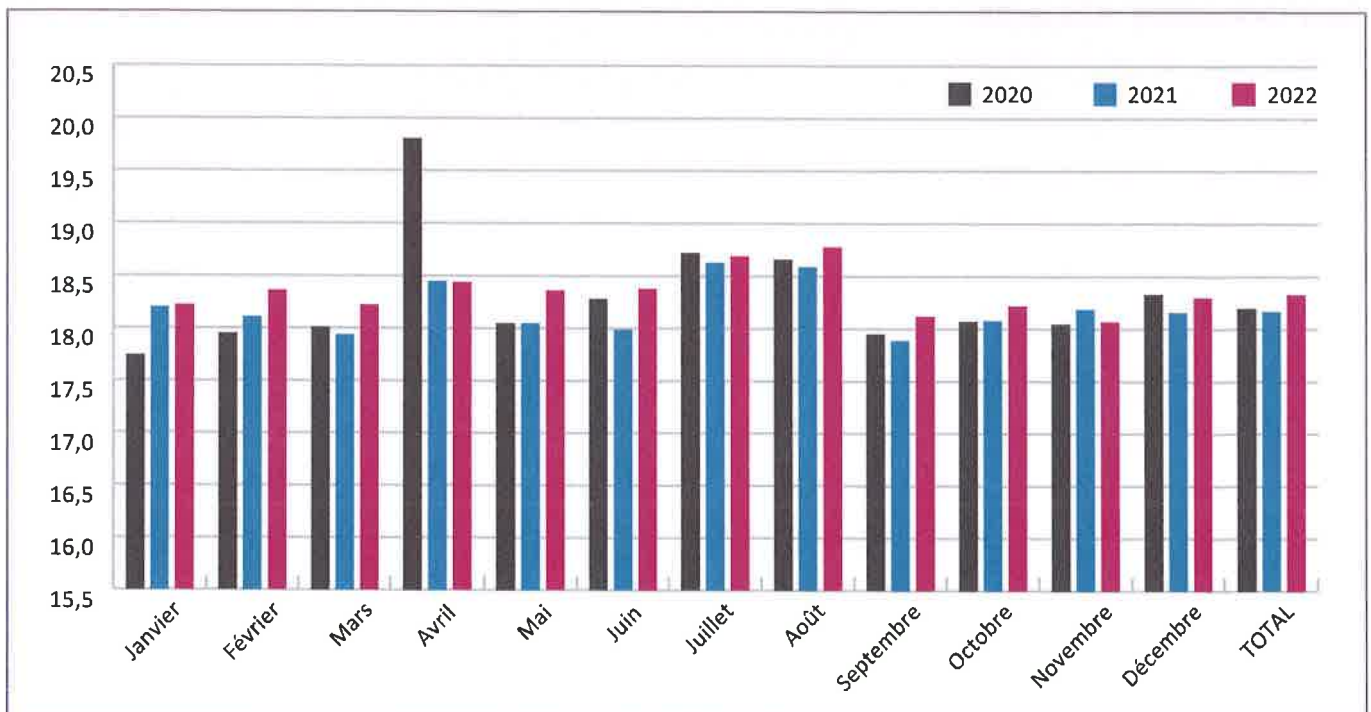
II.1.6 / VITESSE COMMERCIALE

Mesurée conformément à l'annexe B5 de la convention, la vitesse commerciale globale pour 2022 ressort à 18,33 km par heure en cumul annuel (vs 18.17 en 2021 ,18.20 en 2020, 18,02 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 2020 / 2021 / 2022**





II.1.7 / MAINTENANCE

II.1.7.1 / PARC MAINTENU

CONCERNANT LE PARC BUS, LE PLAN DE RÉFORME S'EST POURSUIVI EN 2022.

Les bus sortis du parc en 2022 sont :

- 5 bus articulés
- 5 bus standards

Les bus intégrés au parc en 2022 (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)
- 5 bus articulés
- 7 midibus gasoil (7 en exploitation sous-traitants)
- 5 minibus (1 en exploitation KDM, 4 en exploitation sous-traitants)

Au 31 décembre 2022, le parc bus se décompose de la sorte :

	Keolis Dijon Mobilités	Sous-traitance
Standard GO	26	13
Articulé GO	10	3
Midibus GO	0	17
Minibus GO (dont 10 TPMP)	1	14
Minibus électrique	0	5
Standard hybride	62	0
Articulé hybride	41*	0
Total	140	52

* 42 auxquels on soustrait le 3623 ayant été complètement détruit dans l'incendie de mai 2022.

L'âge moyen du parc routier au 31 décembre 2022 est de 10,05 ans soit une quasi stabilisation malgré une année écoulée. Il se décompose comme suit :

	Keolis Dijon Mobilités	Sous-traitance
Standard GO	19,43	11,66
Articulé GO	16,41	13,43
Midibus GO		9,07
Minibus GO	2,19	4,22
Minibus électrique		5,58
Standard hybride	9,78	
Articulé hybride	9,77	
Total	11,77	8,33

Pour le parc bus, l'année 2022 a été marquée par les événements majeurs suivants :

- La poursuite des visites 400 & 480 KKms Hybrides débutées en 2019
- Le renouvellement de véhicules dans le cadre du plan de réforme
- La fin du remplacement des batteries sur les bus hybrides par des UltraCap (17 bus standards sont cependant restés sur la technologie initiale). A noter que cette modification en UltraCap induit une augmentation sonore au niveau du compartiment moteur particulièrement perceptible par les personnes extérieures et donc les riverains. Ce sujet a été remonté officiellement à Heuliez en 2022 sans proposition de mesures palliatives. L'instruction de ce sujet continuera sur 2023
- Une vague de début d'incendie dans le compartiment moteur des bus hybrides entre fin avril et début juillet 2022. Bien que les dégâts aient été mesurés dans la plupart des cas suite à une intervention rapide, un bus a été complètement détruit (3623 lors de l'incendie du 14 mai). Plusieurs causes racines ont fait l'objet d'hypothèses contradictoires entre Keolis Dijon Mobilités assisté de ses experts et le groupe Iveco/Heuliez. Au 31 décembre 2022, Keolis a débuté une noria de remplacement de l'ensemble des flexibles hydrauliques pour supprimer toute suspicion. Quant à Iveco/Heuliez, ils sont toujours en litige avec leurs fournisseurs de durites de direction assistée et aucune mesure pérenne n'a été proposée à date. Concernant le bus 3623, le dédommagement du préjudice s'est soldé par un 50/50 entre Keolis Dijon Mobilités et Iveco/Heuliez (un bus hybride d'occasion de condition opérationnelle identique sera intégré au PPP courant 2023)
- La demande de prise en garantie de fissures en toiture des bus hybrides : demande acceptée par Heuliez mais dont les modalités d'application ne sont pas encore connues au 31 décembre 2022
- 2 navettes bluebus arrêtées en fin d'année pendant environ 2 mois pour attente de groupe moto-réducteur, équipement manquant cruellement de fiabilité (tous les réseaux possédant ce type de véhicules subissent le même désagrément)

À noter une dégradation de la fiabilité de la chaîne de traction hybrides et notamment des organes « moteur électrique » et « génératrice ». Les coûts de réparation proposés par Heuliez ne sont pas dans les standards de ce type d'équipement (entre 40 et 50k€ par équipement) obligeant Keolis Dijon Mobilités à trouver des solutions alternatives. Ce sujet est instruit dans le cadre des réunions techniques du PPP Hybrides.

CONCERNANT LE PARC TRAMWAYS, IL EST TOUJOURS CONSTITUÉ DE 33 RAMES DONT L'ÂGE MOYEN AU 31 DÉCEMBRE 2022 EST DE 10,3 ANS.

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

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

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, 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 2022 n'a pas été contrainte par le Covid-19 du fait de la levée des mesures barrières. Les nettoyages quotidiens au produit désinfectant ont été maintenues dans une logique sanitaire et support au retour des clients.

À noter que l'expérimentation de nettoyage en ligne réalisée fin 2021, bien que satisfaisante dans la théorie, n'a pas eu de réel impact sur la fréquentation ni sur la diminution de circulation des virus (les transports en commun n'ayant jamais été une zone de propagation).

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

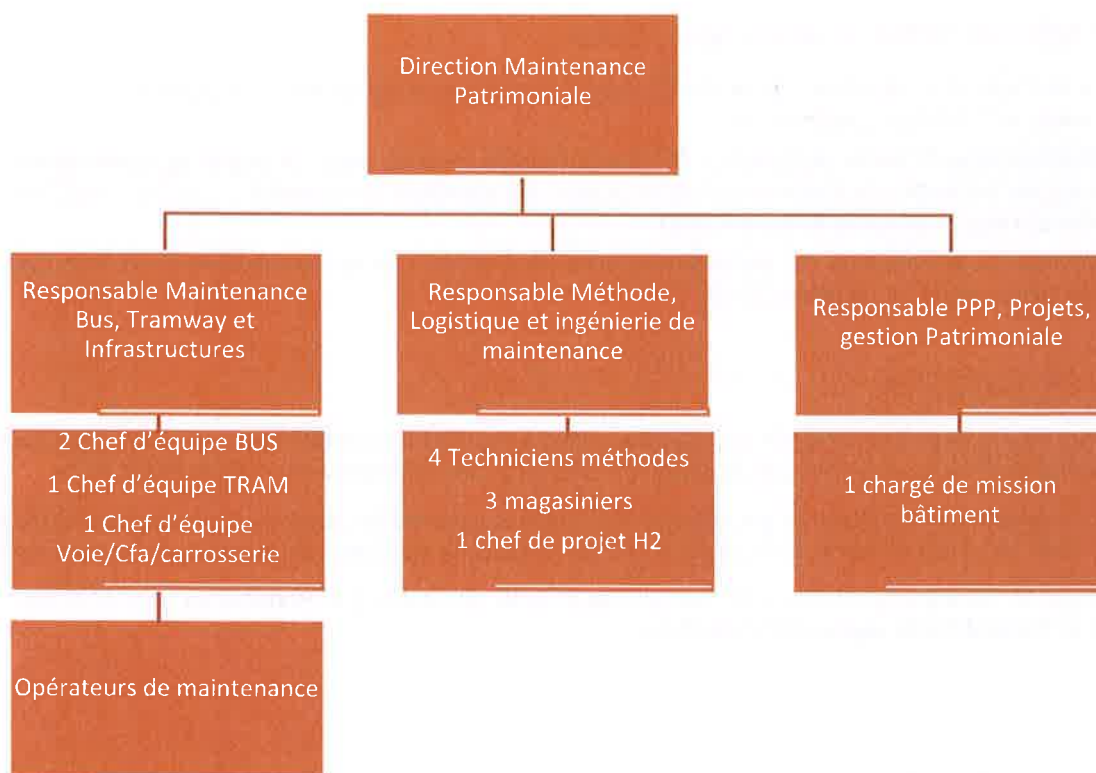
- mesure de la géométrie et de l'usure ondulatoire
- meulage de l'usure ondulatoire
- rechargement de courbes

En 2022, l'activité Courants Faibles (CFA) a été principalement mobilisée par la charge de travail liée au plan de réforme bus et à l'arrivée des bus d'occasion. Le reste de la charge de travail est principalement de la maintenance préventive courante et corrective.

II.1.7.2 / EFFECTIFS ET ORGANISATION

En 2022, l'organisation est globalement restée identique avec cependant une mise en place des premières « briques » pour préparer l'organisation de 2023 (séparation des ateliers bus et tramways).

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



Au 31 décembre 2022, l'effectif de la DMP 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),
 - 11 agents affectés à la maintenance des tramways (encadrement compris)
 - 12 agents à la maintenance des équipements et activités transverses (Carrossiers, Courant Faible, Voie - encadrement compris)
- 1 Responsable service Méthodes, Ingénierie, projets et Logistique
 - 4 techniciens méthodes
 - 3 magasiniers/gestionnaires d'approvisionnements
 - 1 chef de projet Hydrogène
- 1 Responsable gestion patrimoniale (maintenance bâtiments et équipements industriels) & nettoyage
 - 1 chargé de maintenance bâtiment

Les recrutements 2022 ont porté :

- sur le remplacement des départs,
- la création du poste de chef de projet Hydrogène

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

PROJET RÉORGANISATION PRODUCTION

Un projet de réorganisation de l'atelier de production visant à améliorer la performance a été initié. Pour cette année 2022, il s'est concentré sur :

- La définition d'une nouvelle organisation horaire de l'équipe tramway visant à gagner quelques points de disponibilité sur les pointes d'offre notamment en regard des chantiers immobilisant de la DSP 2023/2029. Cette organisation sera en place au 1er janvier 2023
- La préparation à la séparation de l'atelier de production en 2 entités (bus et tramway/infrastructures). Cette organisation sera en place au 1er janvier 2023

PROJET HYDROGÈNE

L'appel d'offre pour la fourniture de 16 bus hydrogène en tranche ferme et 11 en option s'est terminé en 2022. La mise au point du marché était toujours en cours au 31 décembre 2022 pour une notification du marché début 2023.

Concernant l'adaptation de l'atelier à la maintenance hydrogène aucune modification n'a été engagée en 2022 notamment lié au retard du projet (temporisation lié au retard des stations de fabrication et avitaillement en hydrogène).

Comme indiqué fin 2021, le chef de projet H2 a intégré les effectifs de Keolis Dijon Mobilités en mars 2022 pour piloter et coordonner l'ensemble des sujets et des interfaces.

II.1.7.4 / MAINTENANCE BÂTIMENTS ET ÉQUIPEMENTS INDUSTRIELS

Les chantiers majeurs réalisés en 2022 :

- Maintenance réglementaire décennale des Équipements Sous Pression (cuves, réservoirs.)
- Maintenance réglementaire décennale des cuves de gasoil
- Travaux à l'agence commerciale (sûreté)
- Remise en état de la GTC (consigne de chauffage, pilotage de la centrale d'air, ...)
- Remplacement du cumulus d'eau chaude sanitaire de l'atelier

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 2022 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 2022

		Acquisitions
205100	Logiciels	194 618,00
215400	Installations matériels & outillage	25 503,23
215500	Installations spécifiques	10 992,00
217000	Véhicules	2 954 025,20
217100	Véhicules de service	0,00
214500	Agencement aménagements sur sol autrui	0,00
217600	Équipements mobiles VE	63 954,08
217500	Vélo	96 000,00
218100	Mobilier urbain	403 468,60
218310	Matériels et Mobilier de bureau	17 437,15
218320	Matériel informatique	129 347,45
	Sous-total	3 895 345,71
220000	Immobilisation mise en concession	
	Sous-total	3 895 345,71
231800	Immobilisations corporelles en cours	-620 391,18
232200	Immobilisations incorporelles en cours	466 826,00
	Sous-total	- 153 565,18
	Totaux Inventaire B	3 741 780,53

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 2022 - Annexe III 6.6**

	Inv. A	Inv. B	Inv. F	Inv. ST	Total
Rames de Tramway	-	-	33	-	33
Autobus Articulés hybrides	61	1	-	-	62
Autobus standards hybrides	40	1	-	-	41
Autobus Articulés Autres	12	11	-	-	23
Autobus standards Autres	16	10	-	3	29
Autobus moyenne capacité	8	-	-	9	17
Minibus TPMP	-	10	-	-	10
Minibus électrique	-	5	-	-	5
Autres minibus	-	5	-	-	5
Total	137	43	33	12	225

→ Sorties de l'inventaire B

	Sorties en €
Matériel et outillages	5 664,78
Véhicules de service	1 742,67
Divers	36 921,35
Matériel et mobilier de bureau	12 106,36
Mobilier urbain	19 962,16
TOTAL	76 397,32

Situation comptable au 31 décembre

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Transport Urbain - situation de l'année 2022

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	1 861 859,40	0,00	0,00	0,00	194 618,00	2 056 477,40
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	756 642,67	0,00	0,00	0,00	0,00	756 642,67
215400	Matériels & outillages	937 871,16	0,00	0,00	-5 664,78	25 503,23	957 709,61
215500	Installations techniques	2 126 058,13	0,00	0,00	0,00	10 992,00	2 137 050,13
217000	Matériels de transport VE	6 995 929,63	0,00	365 000,00	0,00	2 589 025,20	9 949 954,83
217100	Véhicules de Service	349 938,36	0,00	0,00	-1 742,67	0,00	348 195,69
217500	Vélos	492 647,36	0,00	0,00	-36 921,35	96 000,00	551 726,01
217600	Équipements mobiles VE	1 617 075,53	0,00	8 500,00	0,00	55 454,08	1 681 029,61
218100	AAI Divers	2 289 705,76	0,00	27 983,94	-19 962,16	375 484,66	2 673 212,20
218310	Matériels et Mobilier de bureau	250 936,54	0,00	0,00	-349,39	17 437,15	268 024,30
218320	Matériels informatiques	1 573 370,96	0,00	8 509,74	-11 756,97	120 837,71	1 690 961,44
	Sous-total	19 252 035,50	0,00	409 993,68	-76 397,32	3 485 352,03	23 070 983,89
231800	Immobilisations corporelles en cours	1 377 562,66	-2 715,03	2 673 057,88	0,00	-3 290 734,03	757 171,48
232200	Immobilisations incorporelles en cours	465 805,01	-120,00	661 564,00	0,00	-194 618,00	932 631,01
	Totaux Inventaire B	21 095 403,17	-2 835,03	3 744 615,56	-76 397,32	0,00	24 760 786,38

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 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	69 125 028	78 071 445	74 511 504
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	0	0	316 479
RECETTES reversées à l'AD	21 045 639	22 494 068	20 051 674
TOTAL RECETTES	90 170 667	100 565 513	94 879 657

→ Charges

Compte d'exploitation prévisionnel Service public Transport urbain	Contrat 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
RECETTES part de l'AD	21 045 639	22 494 068	21 434 577
Exploitation BUS	26 075 180	28 992 992	26 628 554
Exploitation TRAMWAY	7 268 958	8 082 354	8 439 453
Sous-traitance de lignes	5 208 833	5 972 447	4 896 711
Exploitation TPMR	1 222 355	1 401 553	1 215 901
Exploitation Vélos et Vélostations	863 582	960 217	970 546
Exploitation autostop organisé	20 881	23 218	13 056
TOTAL CHARGES VARIABLES D'EXPLOITATION	40 659 788	45 432 781	42 164 220
Fonction commerciale	4 346 594	4 982 935	4 476 017
Fonction marketing-études	1 312 044	1 504 128	1 812 066
Billettique et SAEIV	1 130 586	1 296 104	842 386
Entretien des installations fixes	3 229 143	3 701 889	2 914 638
Services généraux et divers	6 179 330	7 083 984	7 512 973
Autres frais	6 358 918	7 289 863	7 810 191
Charges remboursées au réel	165 000	189 156	155 777
Dotations aux amortissements	3 537 020	4 054 840	3 280 157
Frais financiers	324 849	372 407	185 239
Marge et aléas	1 881 756	2 163 358	2 291 415
TOTAL CHARGES FIXES	28 465 240	32 638 664	31 280 860
TOTAL CHARGES	90 170 667	100 565 513	94 879 657

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 2022
Keolis SA	Convention de mise à disposition des moyens et des savoir-faire du siège et des directions déléguées aux directions opérationnelles France	2 216 078
Keolis SA	Convention de détachement du personnel	2 840 938
Keolis SA	Convention de société en participation	1 850 451
Effia	Convention de société en participation	528 700
Cykleo	Convention de société en participation	264 350
Keolis SA	Redevance informatique	429 492
Keolis SA	Refacturations diverses (UITP/assurances/divers)	21 445
Keolis SA	Convention de trésorerie groupe (cash pooling)	
Keolis SA	Refacturation certification ISO 14001	12 000
Keolis SA	Convention d'assistance et conseils (projet PO, KIHO..)	179 500
Groupe Keolis SAS	Convention d'intégration fiscale	
Institut Keolis SAS (IK)	Convention d'adhésion	69 600
IK et établissements	Conventions de formation	69 101
Keolis Conseil et Projets SARL	Convention de prestation, d'assistance et conseils	243 582
Keolis Bourgogne SARL	Contrat de sous-traitance	4 808 060
Effia Synergies - Kisio service consulting	Prestations diverses	161 299
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges parking	3 456 758
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges stationnement	1 685 689
EGS	Prestations diverses forfait charges fourrière	313 344
Cykleo	Prestations diverses forfait charges vélo	1 121 297
SNCF	Recrutement (Bilan de compétence)	14 070
SNCF	Convention de détachement du personnel	42 711
Kisio Solutions	Redevance informatique	111 137
Canal TP - Kisio Digital	Déploiement des outils acquisition logiciel	101 210
Géoparts	Transport marchandises	19 894

II.1.10.3 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE FORFAITAIRE

Pour l'année 2022, le montant du forfait de charge avant ajustements du service de transport public s'élève à 77 882 289 €2022 soit une indexation de 12,9% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à - 3 116K€. Les remboursements au réel s'élèvent à + 82K€. L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à - 1 222K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à + 105K€.

Le montant de la contribution financière du service de transport public s'élève donc à 73 731 597 €2022.

Détail joint en annexe III 1.3



II.2.1 / FAITS MARQUANTS

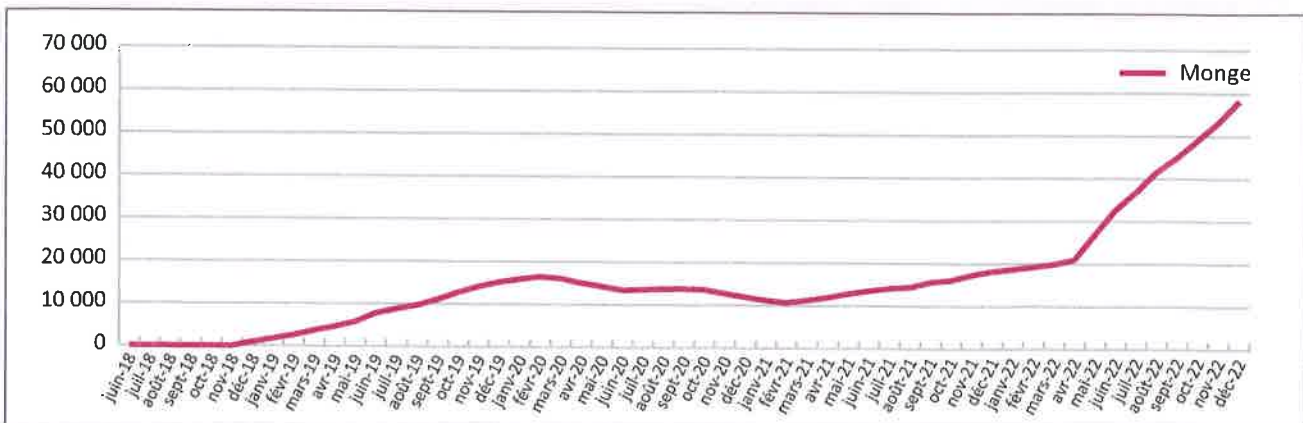
L'ouverture de la CIGV (Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin) en mai 2022 a permis une hausse importante de la fréquentation du parking Monge Cité de la Gastronomie (le nombre d'entrées horaires moyen par mois est passé de 1600 entre janvier et avril 2022 à 6 500 entre mai et décembre 2022).

Une hausse des tarifs des parkings en ouvrage a été mise en place à partir du 1er octobre 2022 (+10,9% sur les tarifs horaires et +7,5% sur les tarifs des abonnements). Cette hausse a été globalement assez bien acceptée par la clientèle dans la mesure où il n'y avait pas eu de hausse depuis de nombreuses années et que la qualité de service dans les parkings a beaucoup progressé.

Le renouvellement de l'ascenseur du parking Grangier (mise en service en décembre 2022) a permis de rendre ce parking accessible (desserte de la place Grangier).

La poursuite des travaux du centre commercial Dauphine a pénalisé fortement l'activité de ce parking malgré les efforts réalisés pour accompagner les clients.

→ Fréquentation Monge

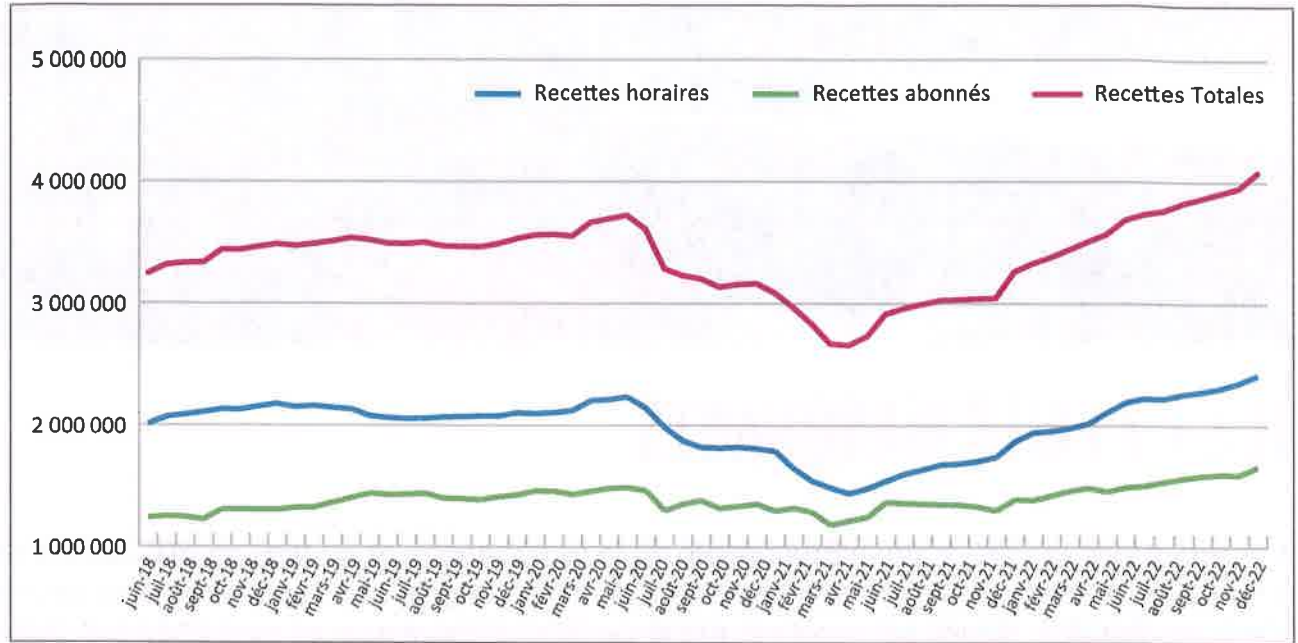


II.2.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

II.2.2.1 / RECETTES

Les recettes des parkings en ouvrage s'élèvent à 4 077 k€ en 2022, en progression de 11% par rapport à 2019 (et de 22% par rapport à 2021).

→ Recettes totales des parkings en ouvrage



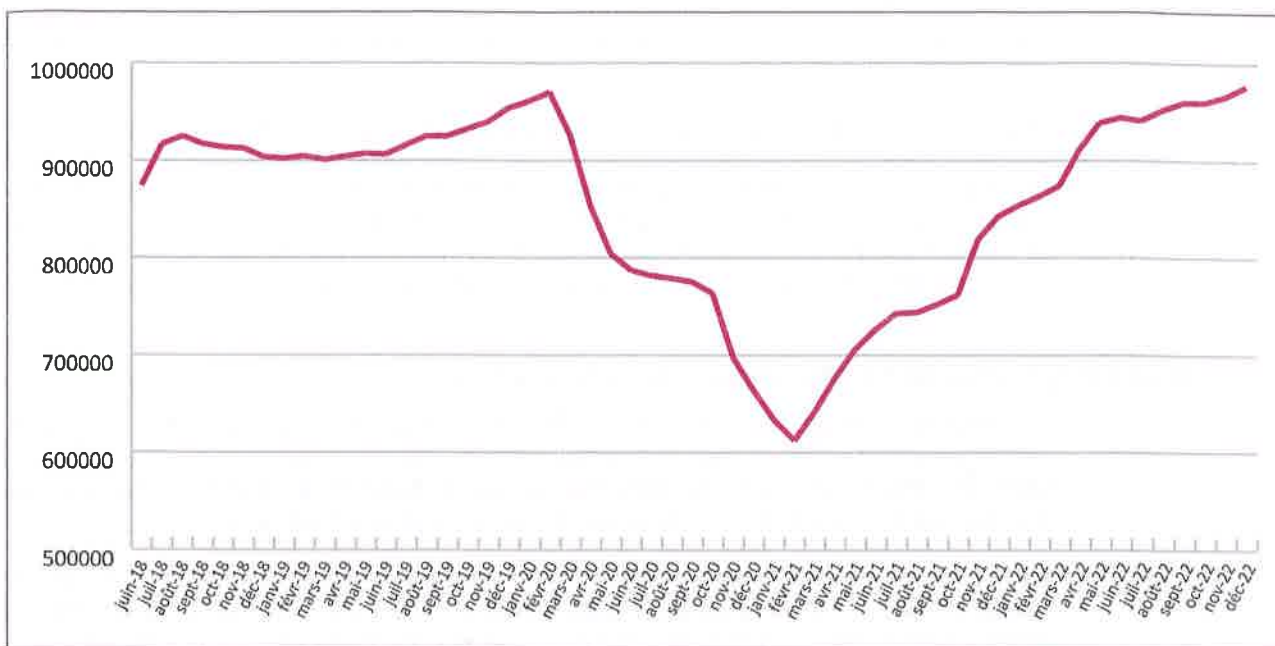
Les recettes horaires progressent de 10% par rapport à 2019. Les recettes des abonnements progressent de 19%. Les amodiations du parking Clemenceau baissent de 9%.

→ Évolution des recettes des parkings en ouvrage 2022 par rapport à 2021 et 2019

	2022	2021	2019	Delta 22/21		Delta 22/19	
Recettes horaires	2 416 494 €	1 941 113 €	2 204 024 €	475 380 €	24%	212 470 €	10%
Recettes abonnés	1 414 071 €	1 135 581 €	1 187 774 €	278 490 €	25%	226 296 €	19%
Amodiations Clemenceau	246 454 €	252 687 €	271 713 €	-6 233 €	-2%	-25 259 €	-9%
Recettes totales	4 077 018 €	3 329 381 €	3 663 511 €	747 637 €	22%	413 507 €	11%

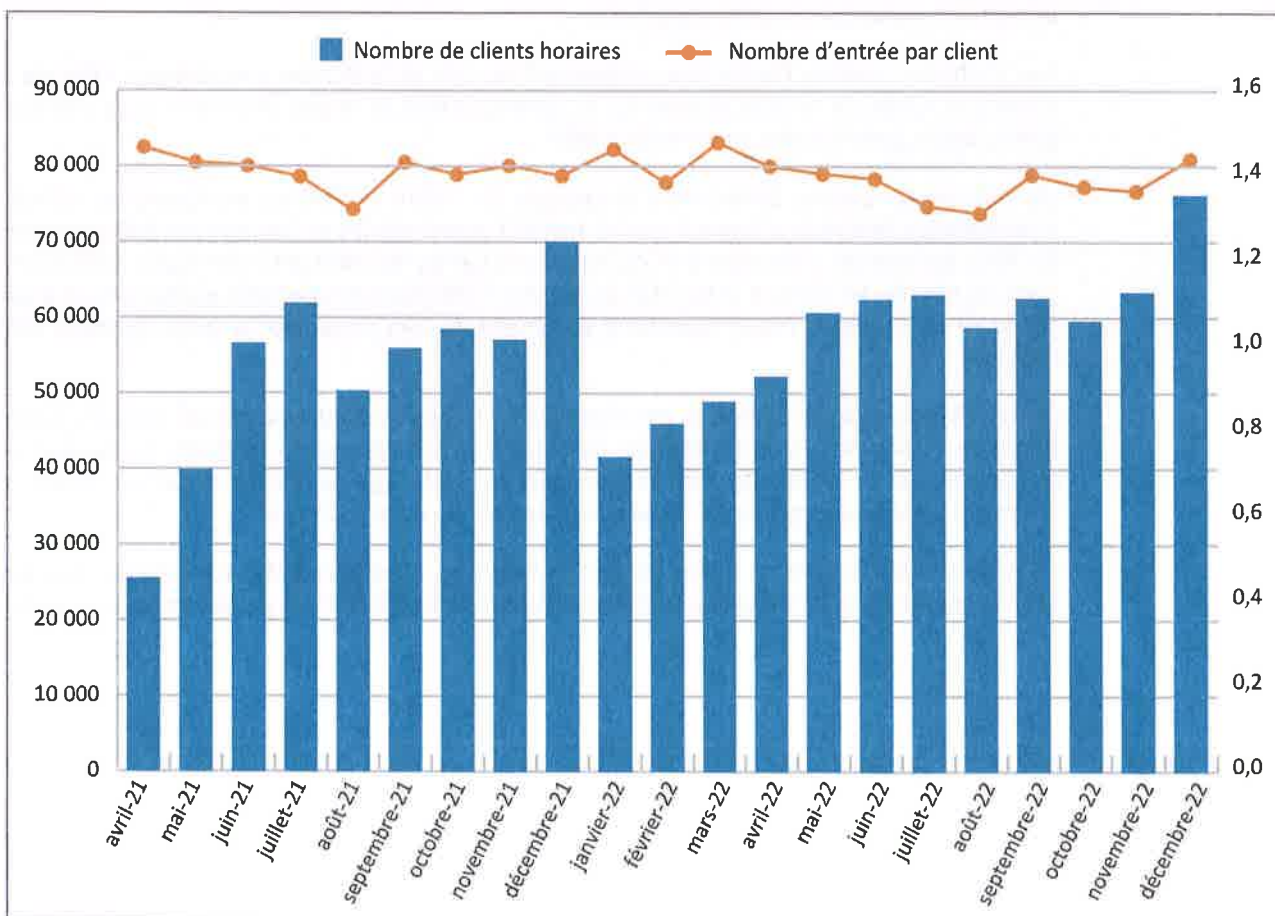
La fréquentation horaire a progressé de 2,4% par rapport à 2019, et la durée moyenne des tickets horaires a progressé de +7,4%.

→ **Fréquentation horaire**



Le nombre de clients horaire a été faible de janvier à avril 2022 en raison du rebond de la pandémie de Covid-19 au cours de cette période.

→ **Nombre de clients horaires**



**Les parkings en ouvrage comptaient 2 468 abonnés en décembre 2022 contre 2 544 en 2021 soit une baisse de 3%.
Les principales évolutions sont :**

- Une baisse choisie du nombre d'abonnés à Grangier pour favoriser l'utilisation du parking par les clients horaires
- Une hausse du nombre d'abonnés au parking Darcy (anciens abonnés de Grangier et de Trémouille notamment)
- Une hausse du nombre d'abonnés au parking Monge lié à l'ouverture de la CIGV en mai 2022
- Une légère baisse des abonnements de Sainte Anne et de Condorcet liée à la limitation du nombre d'abonnés mis en place jusqu'à fin 2022 (l'arrêt de cette limitation du nombre d'abonnements permettra de regagner des abonnés dès 2023 ; ces baisses ne sont pas dues aux hausses de tarifs des abonnements dans ces parkings qui selon les agents en contact ont été assez facilement acceptées)

Les évolutions des recettes des différents parkings sont contrastées :

- Les recettes du parking Darcy ont progressé de +35% par rapport au niveau de 2019 (+192k€ dont +164k€ d'abonnements et +28k€ de recettes horaires). Cette progression s'explique à la fois par un report d'une partie des abonnés des parkings Trémouille depuis fin 2021, un report d'une partie des abonnés de Grangier depuis le début des travaux et également de nouveaux clients horaires
- Les recettes du parking Monge ont été multipliées par 4 par rapport à 2019 (+189k€ dont +123k€ de recettes horaires et +66k€ de recettes d'abonnements). L'ouverture de la CIGV le 06 mai 2022 a entraîné une forte augmentation de la fréquentation du parking par des visiteurs de la CIGV. Le parking a également enregistré une hausse du nombre d'abonnés à cette occasion. On peut prévoir en 2023 un niveau de recettes de l'ordre 350k€ pour 460 places, soit environ 760€ par an et par place, ce qui placera le parking Monge au même niveau de recettes par an et par place que le parking Clémenceau
- Les recettes du parking Grangier progressent de +82k€ par rapport à 2019 alors qu'en parallèle, les recettes du parking Dauphine baisse de -102k€ par rapport à 2019. Il s'agit exclusivement d'un transfert des clients horaires du parking Dauphine vers le parking Grangier en raison des conditions très difficiles d'accès et de stationnement à Dauphine : travaux entraînant de la poussière, de la saleté, des changements d'itinéraires piétons et surtout beaucoup d'inondations
- Les recettes du parking Clémenceau progressent de près de 70k€ hors amodiations (+31k€ de recettes horaires et +39k€ de recettes d'abonnés). Le parking atteint un niveau de recettes hors amodiations de 193k€, niveau jamais atteint au cours de la DSP
- Les recettes du parking Sainte Anne progressent de +56k€ (+27k€ sur les horaires et +29k€ sur les abonnements). Malgré une légère baisse du nombre d'abonnés liée au blocage de cette catégorie jusqu'à fin 2022, les recettes d'abonnements ont progressé car les abonnés ont acheté plus d'abonnements au cours de l'année. Par ailleurs, le blocage du nombre d'abonnements pendant quelques mois a permis de conquérir de nouveaux clients horaires et également de faire progresser la durée moyenne des tickets horaires
- Les recettes du parking Condorcet ont retrouvé leur niveau de 2019. Les recettes des abonnements ont baissé de -23k€ sous l'effet du blocage du nombre d'abonnés jusqu'à fin 2022. Ce blocage a permis de faire progresser les recettes horaires de +31k€ (le déblocage du nombre d'abonnés depuis fin 2022 permettra de faire progresser de nouveau les recettes de cette catégorie)
- Enfin, les recettes du parking Trémouille sont en baisse de -25k€ (baisse de -45k€ des recettes d'abonnés liée à l'annonce de la fermeture du parking fin 2021 et au transfert d'une partie des abonnés à Darcy

→ Évolution des recettes par parking

	Recettes horaires 2022	Recettes horaires 2021	Recettes horaires 2019	Delta 2022/2021		Delta 2022/2019	
Clemenceau	120 172 €	60 468 €	89 572 €	59 703 €	99%	30 600 €	34%
Condorcet	293 540 €	212 090 €	269 290 €	81 450 €	38%	24 250 €	9%
Darcy	343 340 €	284 650 €	315 733 €	58 690 €	21%	27 607 €	9%
Dauphine	348 652 €	374 977 €	450 183 €	-26 325 €	-7%	-101 531 €	-23%
Grangier	538 605 €	446 669 €	462 831 €	91 936 €	21%	75 774 €	16%
Malraux	34 876 €	35 972 €	55 888 €	-1 096 €	-3%	-21 012 €	-38%
Monge	166 576 €	58 180 €	43 813 €	108 396 €	186%	122 763 €	280%
Sainte Anne	297 325 €	240 563 €	270 338 €	56 762 €	24%	26 988 €	10%
Tivoli	25 348 €	25 737 €	22 397 €	-389 €	-2%	2 951 €	13%
Trémouille	248 060 €	201 807 €	223 980 €	46 253 €	23%	24 080 €	11%
Total	2 416 494 €	1 941 113 €	2 204 024 €	475 380 €	24%	212 470 €	10%

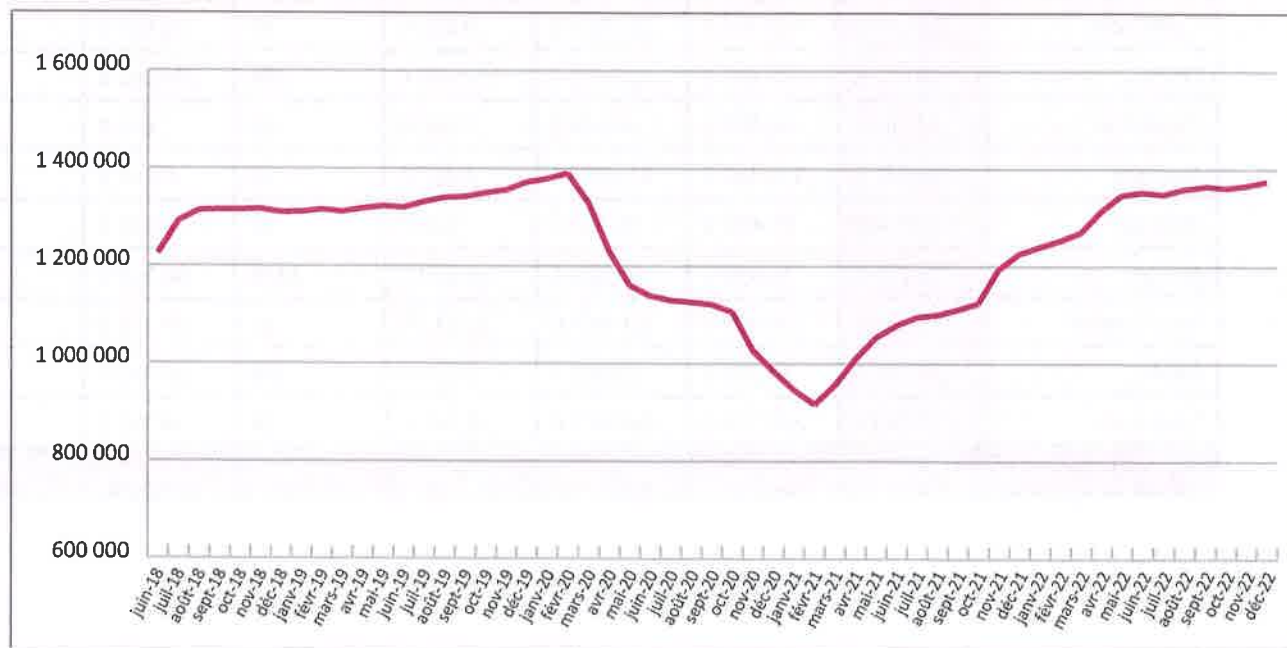
	Recettes abonnés 2022	Recettes abonnés 2021	Recettes abonnés 2019	Delta 2022/2021		Delta 2022/2019	
Clemenceau	72 468 €	36 338 €	33 471 €	36 130 €	99%	38 998 €	117%
Condorcet	158 960 €	150 306 €	181 884 €	8 654 €	6%	-22 924 €	-13%
Darcy	396 734 €	244 087 €	232 672 €	152 647 €	63%	164 062 €	71%
Dauphine	53 466 €	50 379 €	54 144 €	3 086 €	6%	-679 €	-1%
Grangier	121 684 €	115 187 €	114 997 €	6 497 €	6%	6 687 €	6%
Malraux	49 928 €	49 480 €	45 246 €	448 €	1%	4 681 €	10%
Monge	85 176 €	38 936 €	18 629 €	46 240 €	119%	66 548 €	357%
Sainte Anne	239 400 €	226 889 €	210 667 €	12 511 €	6%	28 733 €	14%
Tivoli	23 574 €	18 202 €	33 987 €	5 372 €	30%	-10 413 €	-31%
Trémouille	212 680 €	205 777 €	262 077 €	6 903 €	3%	-49 397 €	-19%
Total	1 414 071 €	1 135 581 €	1 187 774 €	278 490 €	25%	226 296 €	19%

	Recettes totales 2022	Recettes totales 2021	Recettes totales 2019	Delta 2022/2021		Delta 2022/2019	
Clemenceau	740 074 €	528 737 €	548 406 €	211 337 €	40%	191 668 €	35%
Condorcet	251 752 €	97 116 €	62 441 €	154 636 €	159%	189 311 €	303%
Darcy	660 289 €	561 856 €	577 828 €	98 433 €	18%	82 461 €	14%
Dauphine	192 640 €	96 806 €	123 042 €	95 833 €	99%	69 597 €	57%
Grangier	452 500 €	362 396 €	451 174 €	90 104 €	25%	1 326 €	0%
Malraux	536 726 €	467 452 €	481 005 €	69 274 €	15%	55 721 €	12%
Monge	460 740 €	407 584 €	486 057 €	53 156 €	13%	-25 317 €	-5%
Sainte Anne	48 922 €	43 939 €	56 384 €	4 983 €	11%	-7 462 €	-13%
Tivoli	84 804 €	85 452 €	101 135 €	-648 €	-1%	-16 331 €	-16%
Trémouille	402 118 €	425 356 €	504 327 €	-23 239 €	-5%	-102 210 €	-20%
Total	3 830 564 €	3 076 694 €	3 391 798 €	753 870 €	25%	438 766 €	13%

II.2.2.2 / FRÉQUENTATION

La fréquentation globale des parkings en ouvrage s'établit à 1 375 000 voitures en 2022 :

→ Fréquentation totale des parkings en ouvrage



La fréquentation horaire a dépassé la fréquentation la plus élevée précédemment et a été atteinte en février 2022 (976 000 à fin 2022 contre 970 000 en février 2020).

→ Fréquentation horaire des parkings en ouvrage

	Fréquentation horaire 2022	Fréquentation horaire 2021	Fréquentation horaire 2019	Évolution 2022/2019
Grangier	222 316	199 184	188 486	18%
Dauphine	151 435	175 474	213 511	-29%
Darcy	141 836	118 004	128 544	10%
Condorcet	127 108	99 465	123 113	3%
Sainte Anne	109 317	96 265	109 260	0%
Trémouille	87 630	72 041	81 326	8%
Monge	58 162	18 089	15 202	283%
Clémenceau	50 299	38 381	58 689	-14%
Malraux	16 100	15 300	19 674	-18%
Tivoli	12 738	10 266	15 684	-19%
Total	976 941	842 469	953 489	2%

Les deux parkings les plus fréquentés restent Grangier et Dauphine.

Le parking Grangier a enregistré 222 000 entrées horaires (18 500 entrées horaires en moyenne par mois) et le parking Dauphine a enregistré 151 000 entrées horaires (12 600 entrées horaires en moyenne par mois).

Le parking Darcy-Liberté dépasse de 10% le niveau de fréquentation horaire de 2019 et est le troisième parking le plus fréquenté.

II.2.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

Les actions commerciales menées ont été essentiellement des actions de terrain :

PROMOTION DE L'OFFRE -50% BUS ET TRAM DANS LES PARKINGS

Une action commerciale a été menée du 1er au 8 avril et du 26 avril au 5 mai (14 jours de présence dans les parkings en ouvrage) pour promouvoir une offre à -50% sur les abonnements bus et tram :

- Distribution d'un flyer
- Argumentation sur les avantages du bus et du tram

CAMPAGNE DE PROMOTION DES 5 NOUVEAUX DIVIAVÉLOPARK

Une campagne d'e-mailings a été réalisée auprès des abonnés toutes catégories des 5 parkings dans lesquels des Divia-VéloPark ont été implantés.

PROMOTION DE LIBERTÉ PARK

Une autre action a été organisée du 2 au 23 septembre 2022 ainsi qu'en décembre 2022 pour promouvoir Liberté Park :

- Distribution de flyers aux barrières d'entrées
- Argumentation sur les avantages de Liberté Park

Cette opération a permis d'enregistrer 101 souscriptions à Liberté Park. Le service LibertéPark compte 482 clients dont 15% habitent hors de Dijon métropole.

II.2.3 / RESSOURCES HUMAINES

L'effectif moyen sur l'année 2022 a été de **23 salariés**, soit 1 salarié en moins par rapport à 2021.

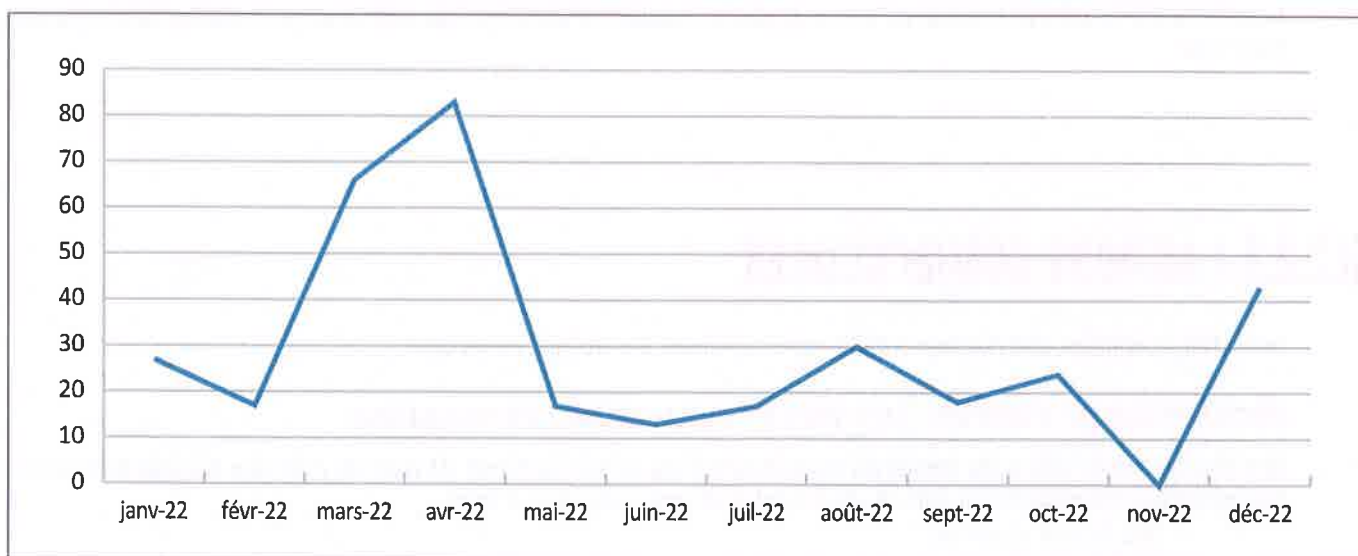
→ Effectif stationnement en ouvrage

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Nombre de personnel	22	21	23	22	23	22	21

	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total général	Moyenne
Nombre de personnel	20	21	21	21	21	258	22

L'absentéisme a été de **355 jours** soit en moyenne **15,4 jours** par an et par salarié.

→ Nombre de jours d'absence par mois pour l'activité stationnement en ouvrage



L'absentéisme est en forte diminution par rapport à 2021 (768 jours et 33 jours en moyenne par an et par salarié). Ce qui représente une diminution de 54%. 33 arrêts maladie et 1 arrêt suite à un accident du travail ont été enregistrés. Les arrêts maladie sont plus nombreux qu'en 2021, mais ont une durée beaucoup plus courte.

En retirant les salariés ayant eu les arrêts les plus longs, la moyenne du nombre de jours pour un arrêt maladie est de 8,84 jours.

Le remplacement des personnes en arrêt de travail a été effectué par des intérimaires inscrits chez ID'EES Intérim. Au total de l'année 2022, 41 personnes différentes ont travaillé dans les parcs en ouvrage représentant 10 974 heures dont 2 396 heures d'insertion (3972,5 heures d'insertion en 2021).

Les agents d'Effia ont bénéficié de 754 heures de formations décrites dans le tableau ci-dessous :

→ **Formation stationnement en ouvrage**

	Nombre d'heures
3H CHRONO POUR DÉCODER LA COMMUNICATION NON VERBALE	3
Commercialisation des produits de stationnement	7
EPI sécurité incendie / Premiers Secours	35
Finance pour non financiers	14
Formation managériale aux entretiens de ré-accueil	14
Gestion des conflits et relation client	7
Habilitation électrique BS BE	56
Maitrise du temps et gestion des priorités	21
Recyclage SST	7
Révisions et rattrapage examen SSIAP 1 (formation initiale)	16
Sauveteur Secouriste du Travail (formation initiale)	80
SSIAP 1 (formation initiale)	480
Travailler ensemble : développer l'efficacité collective sans pouvoir hiérarchique	14
Total général	754

5 agents de Darcy et une Responsable de Sites ont suivi la formation SSIAP 1 et ont obtenu le diplôme. A présent tous les agents de Darcy sont bien titulaires du SSIAP niveau 1.

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 2022, 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 2022, une société agréée dans la collecte et le traitement des déchets, a été sollicitée pour évacuer des déchets type tubes fluorescents, aérosols et pots de peinture
- 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 la suite des travaux du parking Dauphine pour la création de l'ascenseur, l'électricité et le désenfumage ainsi que les travaux pour le remplacement des deux ascenseurs de Grangier par un ascenseur, rendant le parking 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 2022

		Brut au 1/01	Régularisation	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	5 000,00	0,00	31 537,91	0,00	0,00	36 537,91
214500	AAI Const. / sol d'autrui	6 694 315,82	0,00	1 610 897,86	-1 500,00	107 508,74	8 411 222,42
215400	Matériels & outillages	46 069,02	0,00	0,00	-6 935,49	6 935,49	46 069,02
215500	Installations techniques	433 085,05	0,00	31 375,14	0,00	0,00	464 460,19
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	19 005,45	0,00	0,00	0,00	0,00	19 005,45
218320	Matériels informatiques	128 037,14	0,00	1 345,20	0,00	0,00	129 382,34
	Sous-total	7 371 191,08	0,00	1 675 156,11	-8 435,49	114 444,23	9 152 355,93
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	-114 444,23	0,00
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	422 467,54	0,00	0,00	422 467,54
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	16 526,27	0,00	0,00	16 526,27
	Totaux Inventaire B	7 485 635,31	0,00	2 114 149,92	-8 435,49	0,00	9 591 349,74

Le détail figure en annexe III 6.1.

II.2.6 / MAINTENANCE

L'ensemble des maintenances des équipements a été réalisé courant 2022. Les vérifications annuelles des obligations légales ont également eu lieu et les observations des rapports ont été levées.

→ Planning maintenance 2022

		Parking CLEMENCEAU		Parking CONDORCET	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	14-mars			
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	14-mars		15-mars	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	1-avr.		28-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique	9-mai		9-mai	
	3 ^{ème} trimestre mécanique	17-août		19-août	
	4 ^{ème} trimestre électrique	19-déc.		19-déc.	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA		Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	6-mai		3-mai	
BAES	Semestrielle	15-mars	16-sept.	15-mars	12-sept.
Lot Courant faible					
SSI	Annuel	16-mars	7-oct.	28-mars	14-oct.
CO et NO	Semestrielle	21-mars	14-oct.	21-mars	14-oct.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	7-oct.		14-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	19-mai		20-mai	
VMC	Annuelle	19-mai		20-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	16-juin	2-déc.	12-sept.	6-déc.
PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle	16-juin		15-juin	
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2022 suite

		Parking DARCY		Parking DAUPHINE	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	17-mars		18-mars	
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	17-mars		18-mars	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	29-mars		30-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique	9-mai			
	3 ^{ème} trimestre mécanique	19-août			
	4 ^{ème} trimestre électrique	20-déc.			
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA		Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	3-mai		2-mai	
BAES	Semestrielle	17-mars	29-sept.	18-mars	2-sept.
Lot Courant faible					
SSI	Annuel	17-mars	11-oct.	18-mars	11-oct.
CO et NO	Semestrielle	22-mars	11-oct.	22-mars	11-oct.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	11-oct.		11-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	16-mai		18-mai	
VMC	Annuelle	16-mai		18-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	12-sept.	6-déc.	20-sept.	6-déc.
PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle	15-juin		15-juin	
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2022 suite

		Parking GRANGIER		Parking MALRAUX	
		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Périodicités					
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle				
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	26-août		1-avr.	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	30-mars			
	2 ^{ème} trimestre électrique	9-mai			
	3 ^{ème} trimestre mécanique	17-août			
	4 ^{ème} trimestre électrique	20-déc.			
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA			
ONDULEUR	Annuelle	2-mai		6-mai	
BAES	Semestrielle	21-avr.	8-sept.	15-mars	23-sept.
Lot Courant faible					
SSI	Annuel	30-mars	6-oct.	4-avr.	6-oct.
CO et NO	Semestrielle	24-mars	10-oct.		7-oct.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	6-oct.		6-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	17-mai			
VMC	Annuelle	17-mai		13-oct.	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIERES	Semestrielle	21-sept.	6-déc.	20-sept.	6-déc.
PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle	16-juin			
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2022 suite

		Parking MONGE		Parking SAINTE-ANNE	
		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Périodicités					
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle			6-avr.	
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	17-mars		6-avr.	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique			29-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique			9-mai	
	3 ^{ème} trimestre mécanique			17-août	
	4 ^{ème} trimestre électrique			20-déc.	
	Essais GE mensuel			Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	3-mai		4-mai	
BAES	Semestrielle	17-mars	23-sept.	6-avr.	13-janv.
Lot Courant faible					
SSI	Annuel	28-oct.	11-oct.	18-mars	14-oct.
CO et NO	Semestrielle	21-mars	28-oct.	23-mars	14-oct.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	11-oct.		14-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai			20-mai	
VMC	Annuelle	11-oct.		20-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	20-sept.	6-déc.	21-sept.	7-déc.
PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle			15-juin	
Écrémage	Annuelle				

→ Planning maintenance 2022 suite

		Parking TIVOLI		Parking TRÉMOUILLE	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	17-mars		18-mars	
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	17-mars		18-mars	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique			28-mars	
	2 ^{ème} trimestre électrique			17-août	
	3 ^{ème} trimestre mécanique			24-oct.	
	4 ^{ème} trimestre électrique			19-déc.	
	Essais GE mensuel			Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	4-mai		2-mai	
BAES	Semestrielle	17-mars	1-sept.	15-mars	13-sept.
Lot Courant faible					
SSI	Annuel	18-mars		1-avr.	6-oct.
CO et NO	Semestrielle			25-mars	10-oct.
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)			6-oct.	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	16-mai		19-mai	
VMC	Annuelle	16-mai		19-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	21-sept.	7-déc.	20-sept.	6-déc.
PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle			15-juin	
Écrémage	Annuelle				

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 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	3 634 514	4 137 895	4 089 481
RECETTES reversées à l'AD (Rp)	3 832 111	4 087 966	4 112 963
TOTAL RECETTES	7 466 625	8 225 861	8 202 444

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement parcs en ouvrage	Contrat 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
Recettes part de l'AD	3 832 111	4 087 966	4 087 965
Charges de personnel	1 120 999	1 276 257	1 127 057
Autres charges d'exploitation	869 032	989 392	1 133 683
Redevances	29 336	33 399	30 557
Charges remboursées au réel	0	0	0
Autres charges de fonctionnement	578 864	659 036	815 034
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	2 598 230	2 958 085	3 106 331
Coûts investissement/renouvellement	820 040	933 615	792 909
Marge et aléas	216 245	246 195	215 239
TOTAL AUTRES CHARGES	1 036 284	1 179 810	1 008 148
TOTAL CHARGES	7 466 625	8 225 861	8 202 444

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

II.2.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2022, le montant du forfait de charge du service de stationnement en ouvrage avant ajustements s'élève à 4 137 895 €2022 soit une indexation de 13,9% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à 25 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à + 57K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en ouvrage s'élève donc à 4 220 823 €2022.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 30 308 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3



11.3.1 / FAITS MARQUANTS

Après la création du secteur Montchapet Est en octobre 2021 (+445 places), des extensions dans les secteurs Allées du Parc, Gare Nord, Gare Sud, Montchapet et Tivoli Tansvaal ont été mises en place en septembre 2022 (environ 1 000 places supplémentaires).

Les tarifs horaires du stationnement sur voirie ont été augmentés au 1er octobre 2022 (+10% pour les tarifs courte durée, +9% pour les tarifs longue durée). Le tarif du FPS minoré est passé 17€ à 25€. Parallèlement, le tarif des abonnements résidents du centre-ville est passé de 25€ à 20€ par mois.

Enfin, le nombre de contrôles réalisés sur la voirie a été d'environ 939 000, en progression de 26% par rapport à 2021. Ces 939 000 contrôles permettent d'atteindre un taux de contrôle de 39%.

II.3.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

II.3.2.1 / RECETTES

Globalement les recettes du stationnement sur voirie sont de 6 937k€ en progression de +12% soit +741 k€ par rapport à 2021.

→ Recettes totales stationnement sur voirie

	Recettes des tickets	Recettes des FPS	Autres	Recettes voirie	Évolution
Recettes périmètre 2021	5020	972	204	6196	100,0%
Montchapet Est	288	41	-	329	5,3%
Extensions septembre 22	107	11	-	118	1,9%
Hausse des tarifs octobre 22	161	97	-	258	4,2%
Baisse du tarif résident centre ville oct 22	-10	-	-	-10	-0,2%
Baisse des recettes autres		-	-26	-26	-0,4%
Croissance naturelle	73	-	-	73	1,2%
Recettes 2022	5639	1121	178	6938	112,0%

En tendance, hors modification du périmètre, les recettes de voirie évoluent d'environ +1,2%.

Près de 939 000 contrôles ont été effectués, ce qui représente un taux de contrôle de 39%. Cette progression de 6 points du taux de contrôle a permis de faire baisser le taux de fraude apparent de 2,9 points.

→ Fraude stationnement sur voirie

	2021	2022	Delta
Nombre de tickets	2 243 854	2 434 127	8,5%
Nombre de contrôle	743 827	938 955	26,2%
Taux de contrôle	33%	39%	5,4%
Nombre de FPS	99 870	98 584	-1,3%
Taux de fraude	13%	10%	-2,9%
Part des FPS payé au tarif minoré	61%	67%	6,0%
Part des FPS donnant lieu à un RAPO	2,7%	2,4%	-0,3%

Le taux de paiement des FPS minorés a progressé de 6 points et la part des FPS donnant lieu à un RAPO a baissé de 0,3 point.

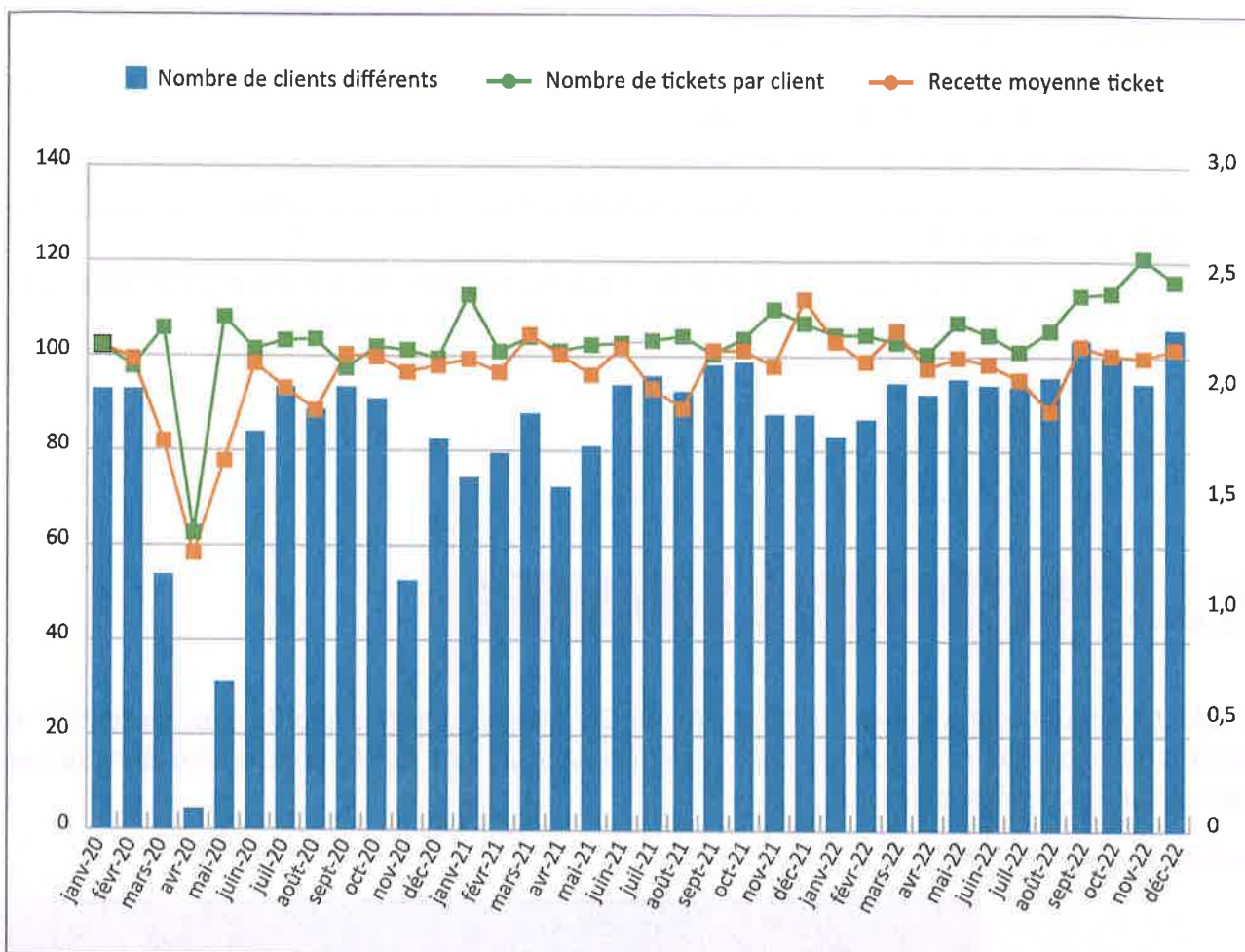
II.3.2.2 / FRÉQUENTATION

Avec 2 434 000 tickets, la fréquentation de 2022 a progressé de +8,5% par rapport à 2021.

La valeur du ticket moyen a légèrement progressé en passant de 2,24€ en 2021 à 2,32€ en 2022, soit une progression de +3,6%.

En 2022, le nombre moyen de clients ayant acheté des tickets chaque mois a été de 94 900 clients différents contre 87 600 en 2019

→ Nombre de clients du stationnement sur voirie et panier moyen



→ Recettes totales voirie

	Moyenne mensuelle 2022	Moyenne mensuelle 2021	Delta
Nombre de tickets	202 114	186 988	8,1%
Recettes des tickets	468 354 €	418 343 €	12,0%
Nombre de clients différents	94 884	87 601	8,3%
Nombre de tickets par client	2,13	2,13	-0,2%
Recette moyenne par ticket	2,31 €	2,24 €	3,2%

II.3.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

En avril-mai 2022, des agents commerciaux de DiviaMobilités ont été présents aux horodateurs les plus fréquentés pour promouvoir l'offre d'abonnement bus et tram à -50%.

D'autre part, au cours de la deuxième quinzaine de septembre 2022, 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.

Enfin, Keolis Dijon Mobilités a réalisé des actions commerciales pour la préparation du lancement des 3 nouveaux secteurs qui seront lancés en janvier 2023.

Des flyers ont été distribués en septembre 2022 dans les boîtes aux lettres des 5 250 foyers des 3 nouveaux secteurs (République Nord, République Est et Carnot).

Des stands ont été tenus les 21, 24 et 28 septembre et le 1er octobre place de la République et place Wilson.

Des rencontres ont été organisées avec l'École des Greffes, le Crédit Agricole Bourgogne Franche Comté, le lycée Carnot et le lycée Simone Weil.

Enfin une analyse des adresses des salariés du Crédit Agricole, des lycées Carnot et S Weill ont été réalisées et des présences de l'équipe commerciale de DiviaMobilités ont été organisées dans ces établissements.

II.3.3 / RESSOURCES HUMAINES

L'effectif moyen sur l'année 2022 a été de 23 salariés, chiffre stable par rapport à l'année 2021. Lors du premier semestre 2022, certains salariés ont quitté l'entreprise dans le cadre de démission ou de licenciement.

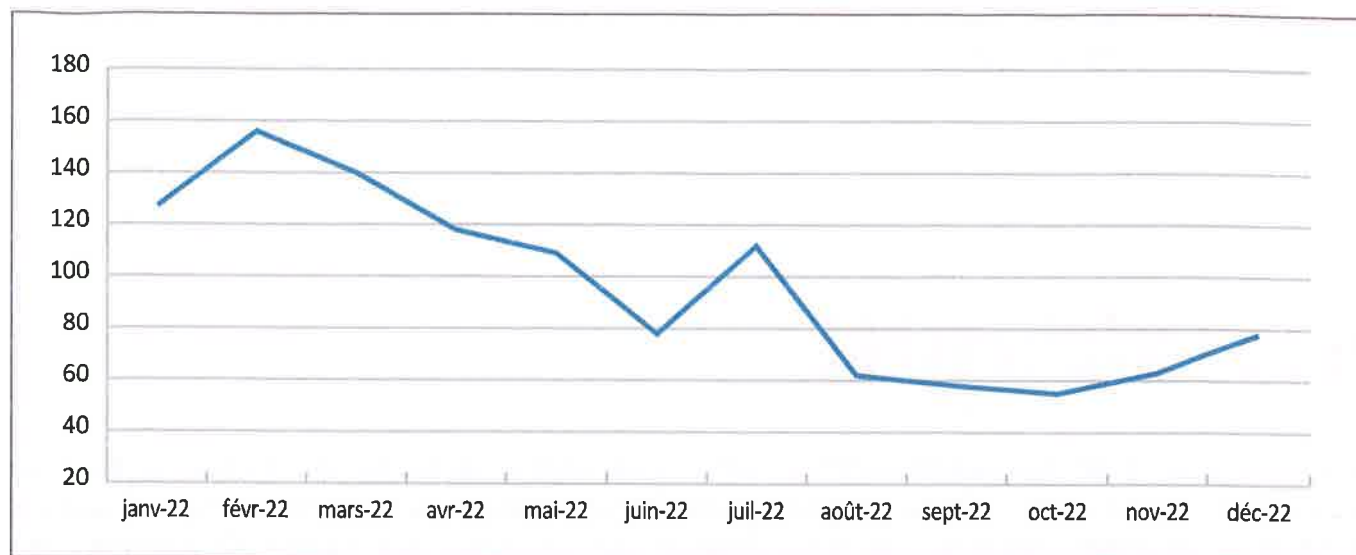
→ **Effectif voirie**

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Nombre de personnel	23	24	24	25	24	23	22

	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total général	Moyenne
Nombre de personnel	21	21	21	22	20	270	23

1 156 jours d'absentéisme ont été comptabilisés, soit 50 jours par an et par personne. Ce chiffre est constant par rapport à l'année précédente (1 168 jours).

→ **Nombre de jours d'absence par mois stationnement sur voirie**



Ont été comptabilisés 65 arrêts maladies, 1 accident du travail et 1 congé maternité.

Les arrêts maladies sont en diminution par rapport à 2021 (83 arrêts maladies).

À noter 4 départs au cours de l'année de personnes fréquemment en arrêts maladie ou en arrêts de longue durée sur des motifs divers dont inaptitude au poste sans possibilité de reclassement.

Des campagnes de prévention ont été menées auprès des Agents de Contrôle du Stationnement, afin de limiter le nombre d'accidents du travail. Des rappels réguliers ont été faits notamment sur les risques de chutes sur la voirie. Cela a porté ses fruits avec un seul accident du travail enregistré.

Les agents ont bénéficié de 266 heures de formations décrites dans le tableau suivant :

→ **Formation stationnement sur voirie**

	Nombre d'heures
EPI sécurité incendie / Premiers Secours	56
Formation managériale aux entretiens de ré-accueil	7
Gérer et utiliser les émotions pour être plus efficace	21
Gérer son stress efficacement et pour longtemps	42
Gestion des conflits voiries	56
Habilitation électrique BS BE	42
Manager une équipe - niveau 2	14
Travailler ensemble : développer l'efficacité collective sans pouvoir hiérarchique	28
Total général	266

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

Les actions de maintenance préventives sont régulièrement réalisées sur les horodateurs par l'équipe de techniciens. Selon la fréquentation des horodateurs, les maintenances préventives sont plus ou moins espacées. De plus, l'équipe est prévenue des dysfonctionnements des horodateurs via le système de Gestion Technique Centralisée, et peuvent intervenir rapidement pour remettre en service l'horodateur.

→ Maintenance stationnement sur voirie

	Alarmes							Interventions	TOTAL
	Défaut tirelire	Panne CB	Défaut Énergie	Écran	Défaut tickets	Pièces coincées	Autre		
Janvier	0	8	10	0	3	0	13	94	128
Février	0	4	8	0	1	0	10	80	103
Mars	0	23	2	1	29	0	14	50	119
Avril	0	15	0	0	25	0	13	46	99
Mai	1	13	0	1	48	1	2	115	181
Juin	0	11	1	0	63	2	10	87	174
Juillet	1	25	0	0	42	2	8	73	151
Août	1	30	0	0	91	3	5	147	277
Septembre	0	34	3	1	59	0	12	42	151
Octobre	0	13	2	0	22	2	5	35	79
Novembre	0	13	6	1	33	4	24	36	117
Décembre	0	8	4	1	23	3	56	96	191
TOTAL	3	197	36	5	439	17	172	901	1770

II.3.6 / INVESTISSEMENTS

Les investissements concernent l'extension des secteurs de stationnement payant : achat des horodateurs, pose des horodateurs, le marquage au sol ainsi que les évolutions sur le système en back office.

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

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Voirie - situation de l'année 2022

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	13 818,00	0,00	2 160,00	-18 500,00	18 500,00	15 978,00
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	788 537,40	0,00	175 626,36	-12 245,92	12 245,92	964 163,76
215400	Matériels & outillages	1 843 175,55	0,00	578 049,38	0,00	0,00	2 421 224,93
215500	Installations techniques	16 831,37	0,00	0,00	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	9 706,03	0,00	2 795,20	0,00	0,00	12 501,23
	Sous-total	2 686 067,31	0,00	758 630,94	-30 745,92	30 745,92	3 444 698,25
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	313 233,08	0,00	-12 245,92	313 233,08
232200	Immobilisations incorporelles en cours	18 500,00	0,00	3 734,00	0,00	-18 500,00	3 734,00
	Totaux Inventaire B	2 716 813,23	0,00	1 075 598,02	-30 745,92	0,00	3 761 665,33

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 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	1 811 235	2 034 016	2 110 053
RECETTES reversées à l'AD (Rv)	5 407 162	5 759 801	6 937 329
TOTAL RECETTES	7 218 396	7 793 817	9 047 382

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement payant sur voirie	Contrat 2022 €2016	Contrat 2022 €2022	Réel 2022
TOTAL Recettes part de l'AD	5 407 162	5 759 801	6 822 133
Charges de personnel	851 972	956 764	801 392
Autres charges d'exploitation	532 532	598 034	763 207
Redevances	0	0	0
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 384 504	1 554 798	1 564 598
Annuités financières	327 473	367 752	395 008
Marge et aléas	99 258	111 467	265 643
TOTAL AUTRES CHARGES	426 730	479 218	660 651
TOTAL CHARGES	7 218 396	7 793 817	9 047 382

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

II.3.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2022, le montant du forfait de charge du service de stationnement en voirie avant ajustements s'élève à 2 034 016 €2022 soit une indexation de 12,3% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à + 115 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à + 53K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en voirie s'élève donc à 2 202 097 €2022.

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 2022 pour la fourrière sont :

- **Stabilisation de l'activité fourrière en 2022**

- **Changement de sous-traitant**

Le 1^{er} mars, EGS change de sous-traitant pour l'enlèvement des véhicules et a recours à **la société CMH** (Garage des Sablières).

- **Application de la convention rodéo**

La convention signée en octobre 2021 entre le Président de Dijon métropole et le Procureur de la République pour lutter contre les rodéos motorisés n'a pas donné lieu à application en 2022. 8 véhicules sont rentrés pour motif rodéo mais n'ont pas été traités dans le cadre de cette convention.

- **Sécurisation du site :**

Après l'installation de caméras complémentaires fin 2021, un container a été installé mi-2022 dans le local dédié aux 2 roues. Y sont entreposés les 2 roues les plus sensibles.

- **Point sur les astreintes :**

L'astreinte week-end a été sollicitée pour procéder à la sortie/restitution de 75 véhicules sur l'année 2022, en forte augmentation par rapport à 2021. L'astreinte a été sollicité le plus souvent sur les mois de novembre puis d'octobre.

II.4.2 / ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

Réquisitions et enlèvements

Le nombre total de réquisitions s'est élevé à 2447, soit + 2,4% par rapport à 2021 (pour un total de réquisitions retenues de 2392 (soit +41% par rapport aux objectifs de la DSP) ; 55 réquisitions ont été annulées dans les 10 mn (en hausse par rapport à 2021).

13 restitutions ayant été faites sur place et 46 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement, les enlèvements effectifs avec entrée en fourrière sont de 2333 (soit + 20 unités par rapport à 2021).

En 2022, le nombre de réquisitions se stabilise par rapport à l'année 2021 avec des périodes contrastées d'activité :

- Premier quadrimestre 2022 en hausse de 20%
- Stabilité pour le deuxième quadrimestre
- Baisse de 11% pour le dernier quadrimestre

→ 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	201	5	196	192	1	3
FÉVRIER	229	3	226	221	0	5
MARS	211	8	203	200	1	2
AVRIL	227	5	222	209	4	9
MAI	224	7	217	212	1	4
JUIN	177	6	171	166	2	3
JUILLET	196	3	193	190	1	2
AOÛT	164	2	162	158	0	4
SEPTEMBRE	196	4	192	188	1	3
OCTOBRE	216	4	212	207	1	4
NOVEMBRE	204	2	202	199	0	3
DÉCEMBRE	202	6	196	191	1	4
TOTAL	2 447	55	2 392	2 333	13	46

Entrées en fourrière

Les données d'entrées fourrière confirment la stabilisation de l'activité en 2022 par rapport à 2021. Néanmoins, 2022 reste l'année la plus forte sur l'ensemble de la DSP et l'évolution à la hausse est de 22% entre la première et la dernière année de la DSP.

→ Entrées en fourrière - Évolution 2017 à 2022

	ENTRÉES								
	2015 (données RAO)	Total 2017	Total 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	Évolution 2022/2021	Évolution 2022/2017
Enlèvements		1863	2021	2016	1695	2313	2333	0,9%	25,2%
Encaissements sur place		7	17	7	8	10	13	30,0%	-
Opérations préalables		87	61	58	46	50	46	-8,0%	-
Déplacements		0	0	19	0	0	0	-	-
Total véhicules enlevés	1587	1957	2099	2100	1749	2373	2392	0,8%	22,2%
Véhicules expertisés		850	1023	1041	1020	1267	1179	-6,9%	38,7%

Activité des autorités requérantes et motifs d'enlèvement

En 2022, la principale autorité requérante reste la Police Nationale avec 43,5% des réquisitions, comme en 2021, et devant la Police Municipale de Dijon avec 40% des réquisitions (en légère baisse).

Les autres polices municipales totalisent 14,5% des réquisitions (en légère hausse) et la Gendarmerie Nationale 2%.

Concernant les motifs de réquisitions :

- La part des réquisitions pour stationnement gênant est en augmentation (36,9% pour 32,5% en 2021)
- La proportion de stationnement abusif est en baisse (pour la 2ème année consécutive) et représente 28,3% des réquisitions
- Stabilisation des réquisitions pour immobilisations, qui avaient été en forte hausse en 2021 (34,5%)
- À noter 8 réquisitions pour rodéo, 5 émises par la Police Nationale, 3 par la Gendarmerie Nationale (plus de détails ci-après)

→ Enlèvements de véhicules par autorité et motif d'enlèvement

	Stationnement gênant	Immobilisation	Abusif	Épave	Rodéo	TOTAL
Police Municipale de Dijon	665	1	287	1	0	954
Police Municipale de Chenôve	49	1	92	0	0	142
Police Municipale de Chevigny-Saint-Sauveur	4	3	26	0	0	33
Police Municipale de Fontaine Les Dijon	0	0	6	0	0	6
Police Municipale de Longvic	2	1	32	0	0	35
Police Municipale de Marsannay La Côte	3	0	25	0	0	28
Police Municipale de Perrigny	0	0	6	0	0	6
Police Municipale de Plombière les Dijon	0	0	1	0	0	1
Police Municipale de Quetigny	3	0	28	0	0	31
Police Municipale de Saint Apollinaire	5	0	34	0	0	39
Police Municipale de Talant	5	1	23	0	0	29
Police Nationale	136	799	100	0	5	1040
Gendarmerie Nationale	10	19	16	0	3	48
TOTAL	882	825	676	1	8	2392

→ Point sur les véhicules enlevés pour rodéo en 2022

Date	Heure	Autorité	Type véhicule	Lieu d'enlèvement		Situation
09-mars	10h55	PN	Moto cross	Bd de chicago	Dijon	Destruction classique sur main levée PN
24-mars	18h35	PN	Moto	Av. Gal Touzet de Vigier	Dijon	Restitution
02-juil	14h50	PN	Moto cross	Bd Branly	Chenôve	Restitution
24-juil	05h40	PN	Utilitaire (Master)	Av. Garibaldi	Dijon	Restitution
17-sept	16h10	PN	Moto cross	Rue Castelnau	Dijon	Toujours sur parc
31-déc	17h30	GN	Moto	Av. de Sully	Dijon	Toujours sur parc
31-déc	17h30	GN	Moto	Av. de Sully	Dijon	Toujours sur parc
31-déc	17h30	GN	Moto	Av. de Sully	Dijon	Toujours sur parc

Sorties de fourrière

Contrairement aux entrées dont l'activité est presque stable en 2022, le nombre de sorties est toujours orienté à la hausse avec une évolution à +12% pour les sorties payées et de +5,3% au total des sorties.

Pour les ventes en ferraille, activité en baisse de 6% par rapport à 2021, due à une baisse pour les voitures.

Les ventes aux Domaines sont par contre au niveau le plus élevé de toutes les années de la DSP avec 16 ventes en 2022.

→ Sorties fourrière - Évolution 2017 à 2022

	SORTIES							
	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	Évolution 2022/2021	Évolution 2022/2017
Enlèvements payés	1188	1201	1145	860	1331	1492	12,1%	25,6%
Encaissements sur place	7	17	7	8	10	13	30,0%	-
Opérations préalables	84	61	58	46	50	46	-8,0%	-
Terrain privé	0	0	0	1	0	6	-	-
Déplacements	0	0	19	0	0	0	-	-
Total véhicules payés	1279	1279	1229	915	1391	1557	11,9%	21,7%
Domaines	13	11	13	7	4	16	300,0%	23,1%
Ventes ferrailles (voitures)	501	763	768	764	842	775	-8,0%	54,7%
Ventes ferrailles (motos)	28	56	70	81	76	88	15,8%	214,3%
Autres sorties	1	0	0	0	0	0	-	-
Total véhicules sortis	1822	2109	2080	1767	2313	2436	5,3%	33,7%

Occupation du parc

L'occupation du parc a été en moyenne de 222 véhicules au dernier jour du mois (soit + 6% par rapport à 2021) mais avec une baisse progressive tout au long de l'année, en cohérence avec la baisse des réquisitions :

- Premier quadrimestre : moyenne de 240 véhicules
- Deuxième quadrimestre : moyenne de 228
- Dernier quadrimestre : moyenne de 202

Au 31 décembre au soir, il y avait 194 véhicules sur le parc fourrière.

Parmi ces 194 véhicules, 127 étaient présents depuis plus de 30 jours, en baisse de 10% par rapport à 2021 et dont :

- 13 % présents depuis plus de 12 mois.
- 68% présents depuis 6 mois

Après une progression régulière, le nombre moyen de jours de gardiennage par enlèvement a baissé en 2022 et s'établit à 7 jours.

→ **Nombre moyen de jours de gardiennage**

2018	2019	2020	2021	2022
5 jours	6 jours	7 jours	8 jours	7 jours

→ **Occupation du parc**

	ENTRÉES	SORTIES	DESTRUCTION	DOMAINE	RESTANT SUR PARC
Présents sur le parc au 1er janvier 2022					238
JANVIER	196	126	66	0	242
FÉVRIER	226	139	74	0	255
MARS	203	131	93	4	230
AVRIL	222	144	76	1	231
MAI	217	129	88	0	231
JUIN	171	107	68	0	227
JUILLET	193	122	62	0	236
AOÛT	162	112	69	0	217
SEPTEMBRE	192	157	59	1	192
OCTOBRE	212	128	62	5	209
NOVEMBRE	202	140	67	0	204
DÉCEMBRE	196	122	79	5	194
TOTAL	2 392	1 557	863	16	194

→ **Occupation du parc : véhicules présents sur parc depuis plus de 30 jours au 31/12/2022**

Année d'enlèvement	2017	2018	2019	2020	2021	2022				TOTAL
						Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	
Nombre de véhicules	0	1	3	0	13	13	11	24	62	127

Motif d'enlèvement	Stationnement gênant	Abusif	Immobilisation	Terrain privé	Fourrière administrative	TOTAL
Nombre de véhicules	25	61	37	2	2	127

Autorité	Police Municipale de Dijon	Police Nationale	Gendarmerie Nationale	Autres PM	TOTAL
Nombre de véhicules	49	52	14	12	127

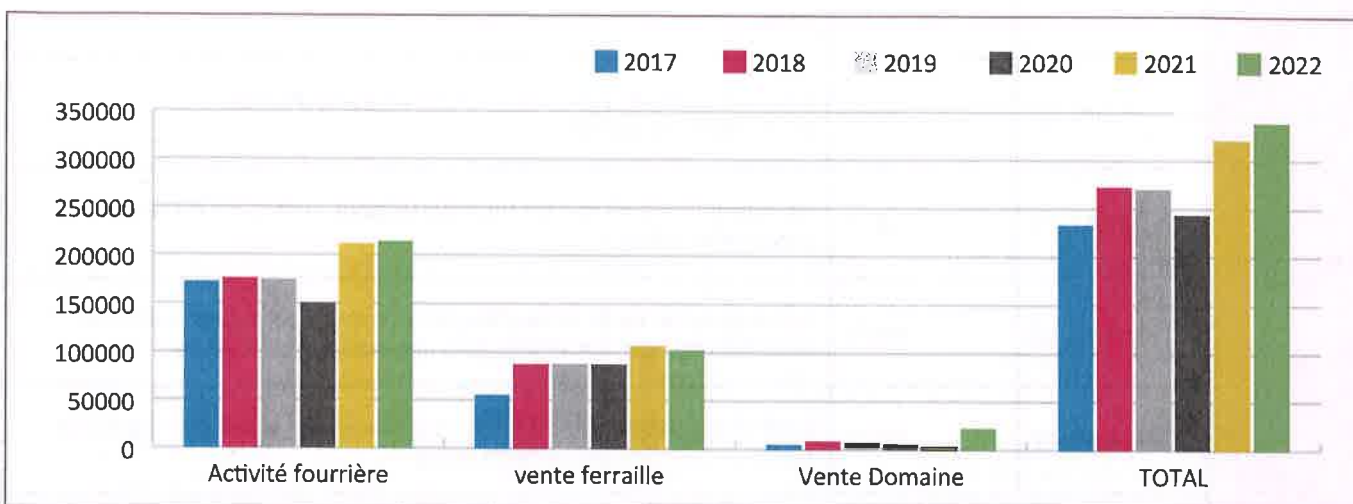
Recettes

Les recettes 2022 sont en hausse de 5,6% par rapport à 2021 et grâce aux ventes aux Domaines, largement supérieures aux précédentes années.

Au global de la DSP, les recettes sont en hausse de 45% en 2022 par rapport à 2017.

→ Évolution des recettes de 2017 à 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activité fourrière	172 510	176 177	174 294	150 135	211 987	214 558
Vente ferraille	55 585	87 400	87 860	87 400	106 755	102 350
Vente Domaine	5 460	9 295	8 200	6 372	2 826	22 586
TOTAL	233 555	272 872	270 354	243 907	321 568	339 494
Évolution / année précédente		16,8%	-0,9%	-9,8%	31,8%	5,6%



Information sur les intrusions

En 2022, 7 faits d'intrusion ont été enregistrés. Le plus conséquent est celui du 8 mars 2022. À noter que depuis juin 2020 et la présence d'un salarié EGS sur site, les intrusions ou tentatives d'intrusions surviennent les soirs/nuits et fins de semaine.

→ Intrusions sur le site de la fourrière de 2018 à 2022

	Date	Heure	Faits
2018	-	-	3 faits
2019	-	-	1 fait
2020	-	-	4 faits
2021	-	-	6 faits
2022	14-janv.-22	18h00	Intrusion sur le site par un jeune d'une vingtaine d'années en escaladant le portail
	20-févr.-22	10h37	Un individu tente de monter sur le portail pour s'introduire sur le site. Intervention Police
	05-mars-22	08h20	Intrusion sur le site de la fourrière par un individu qui escalade le portail pour récupérer des documents dans une voiture. Police avisée
	08-mars-22	23h30	2 personnes découpent le grillage de la fourrière et volent une motocross placée en fourrière. Intervention Police
	11-mai-22	19h05	Intrusion sur le site par un individu qui escalade le grillage (grillage dégradé)
	14-juil.-22	19h32	Intrusion sur le site de la fourrière par un individu qui escalade le portail pour récupérer des affaires dans une voiture. Police avisée
	9-sept.-22	03h55	3 personnes se présentent au poste de garde pour récupérer leur voiture en fourrière. L'agent de sécurité rappelle les horaires d'ouverture. Une des personnes escalade le portail pour s'introduire sur le site. Interpellation par la Police

Sont disponibles en annexes III.5 les données mensuelles 2022 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 aux Domaines
- Depuis le 1^{er} juin 2020, un salarié EGS est sur le site fourrière et assure l'accueil des usagers pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière ainsi que d'autres missions administratives ou de gestion du parc. Il assure les astreintes du samedi
- 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
- Changement le 1^{er} mars 2022 de sous-traitant pour les opérations de remorquage qui sont désormais confiées à la société CMH et plus spécifiquement au Garage des Sablières, basé à Gevrey. Ce sous-traitant assure les astreintes du dimanche
- La destruction et le recyclage des VHU sont confié à la société INDRA, automobile recycling

II.4.4 / DÉMARCHE 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 Délégants 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.

l'Amphi 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 2022, 1 container sécurisé utilisé pour la fourrière des 2 roues est venu compléter les investissements.

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 prévu 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 2022

		Brut au 1/01	Régularisation	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	5 090,00	0,00	0,00	5 090,00
218310	Matériels et Mobilier de bureau	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218320	Matériels informatiques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	1 056 870,00	0,00	5 090,00	0,00	0,00	1 061 960,00
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	0,00	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	5 090,00	0,00	0,00	1 066 811,68

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 2022 €2016	Contrat 20202 €2022	Réel 2022
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	518 135	588 239	651 613
Recettes reversées à l'AD (Rf)	433 438	452 454	464 350
TOTAL RECETTES	951 573	1 040 693	1 115 963

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2022 €2016	Contrat 20202 €2022	Réel 2022
Recettes part de l'AD	433 438	452 454	464 350
Charges de personnel	53 333	60 549	49 634
Autres charges d'exploitation	303 942	345 065	323 438
Autres charges de fonctionnement	56 608	64 267	81 710
Redevances	1 800	2 044	1 800
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	415 683	471 925	456 582
Coûts investissement/renouvellement	82 883	94 097	122 725
Marge et aléas	19 569	22 217	72 306
TOTAL AUTRES CHARGES	102 452	116 313	195 031
TOTAL CHARGES	951 573	1 040 693	1 115 963

Les comptes sont présentés en annexe III.1.4

II.4.6.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2022, le montant du forfait de charge des services de fourrières automobile et vélo s'élève à 622 752 €2022 soit une indexation de 13,5% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 1 800 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3