

# Rapport annuel du délégataire

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC MOBILITÉ GLOBALE







**L'année 2022 a été, pour la métropole dijonnaise, marquée notamment par l'ouverture de la Cité internationale de la gastronomie et du vin.**

Les équipes de Keolis Dijon Mobilités (devenu Keolis Dijon Multimodalité entre-temps) ont contribué au succès du week-end inaugural en veillant à l'acheminement des 18 000 personnes qui y ont participé. Comme pour le Yyv festival, le feu d'artifices du 14 Juillet ou la fête de la musique, le réseau bus & tram accompagne les habitants de la métropole et les visiteurs dans leurs déplacements. Mais l'ouverture de la Cité fait figure de symbole pour DiviaMobilités, la marque des mobilités de Dijon métropole : Monge-Cité de la gastronomie, devenu un véritable pôle d'échanges, incarne la stratégie d'intermodalité portée par la collectivité et déployée par l'entreprise. Ainsi se connectent à l'entrée sud du cœur de ville le tramway, plusieurs lignes de bus, la navette Diviacity, les vélos (avec une station DiviaVélodi et un DiviaVéloPark) et les voitures dans le parking silo.

Notre mission est de permettre et de fluidifier les mobilités de tous. À ce titre, nous avons engagé le projet Capatram, qui permettra d'optimiser notre réseau tram victime de son succès. Nous accompagnons également la collectivité dans son ambitieux projet de bus hydrogène, avec la livraison des premiers véhicules en 2024 – sur le plan environnemental, notre entreprise montre elle-même l'exemple, réduisant significativement ses consommations énergétiques.

Nous renforçons l'offre de services en matière de vélos, qu'il s'agisse de location de courte durée (DiviaVélodi) ou de longue durée (DiviaVélo), et nous renforçons notre réseau de DiviaVéloPark, appuyant l'incitation à la pratique du vélo. Ainsi Keolis Dijon Multimodalité conforte son rôle d'acteur du territoire, contribuant, par exemple, à l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi par des recrutements et des missions de sous-traitance confiées à des entreprises d'insertion comme le groupe Id'ees ou à des associations d'insertion comme Tapaj.

Notre entreprise met en œuvre la politique votée par les élus métropolitains en matière de mobilités. Elle rend compte, à travers notamment ce rapport d'activité, de la manière dont elle s'est acquittée de cette mission en 2022. Sans rien cacher des difficultés de mise en œuvre, dans un climat social tendu et dans un contexte économique difficile. Nous déployons les moyens nécessaires à la réussite de ce projet collectif, par exemple en réorganisant notre maintenance pour la rendre plus robuste. Dans un environnement en mutation, répondant à des défis économiques, environnementaux et sociaux, Keolis Dijon Multimodalité poursuit la mission qui est la sienne, résumée dans sa raison d'être : imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service du territoire, pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun.

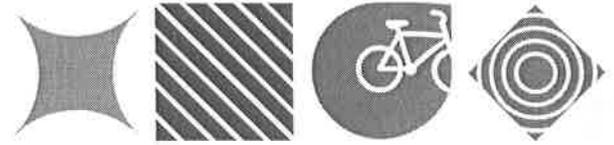
**Laurent Calvalido,**  
**directeur de Keolis Dijon Multimodalité**

## 01. Janvier



### Keolis Dijon Mobilités décroche un Innovation Award.

Le coach vocal de l'application Divia vaut à Keolis Dijon Mobilités de se voir décerner un Keolis Innovation Award dans la catégorie « Passengers », à Paris. Dijon était en compétition avec 134 dossiers venus de toutes les filiales Keolis dans le monde.



## 02. Février

### 🕒 Nouvelle organisation et nouvelles têtes à l'exploitation.

La direction de l'exploitation intègre désormais la sûreté, pour constituer un pôle fraude-sûreté. Les missions de sûreté, assurées par une équipe de deux personnes, comprennent des actions de prévention dont la mise en place des interventions auprès des élèves dans les établissements scolaires, la sûreté des sites et bâtiments, les relations avec les forces de l'ordre (polices municipales et nationale, gendarmerie), avec le Procureur de la République et l'avocat qui suit les dossiers judiciaires de l'entreprise, les dépôts de plainte ou encore la réponse aux demandes de réquisition des images de vidéosurveillance.

## 03.Mars

### 🕒 Du nouveau dans les relations sociales.

À compter du mois de mars, une rencontre mensuelle est instaurée pour partager avec les conducteurs des points d'information ou d'actualité. Lors de ces réunions sont abordés des sujets variés : sûreté, écoconduite, accidents du travail, point sur l'habilitation à la conduite du tram, explication du rôle du PCC... Ces contacts, organisés à la prise de service le matin au CEM ou en fin de journée dans le local rue du Temple, s'inscrivent dans la volonté de maintenir et de développer le dialogue dans l'entreprise, pendant une année 2022 marquée par un climat social tendu, avec une mobilisation des organisations syndicales sur le pouvoir d'achat qui s'est traduite par 36 samedis de grève.

### 🕒 Cinq nouveaux DiviaVéloPark.

Le réseau des DiviaVéloPark s'étoffe : cinq nouveaux parkings sécurisés pour vélos sont inaugurés, dans des parkings en ouvrage de la métropole dijonnaise – Clemenceau, Condorcet, Darcy, Sainte-Anne et Tivoli –, portant à seize leur nombre dans l'agglomération.



### 🕒 Action de terrain pour la sécurité des femmes dans les transports.

Dans la foulée de la journée internationale des droits des femmes, Keolis Dijon Mobilités mobilise ses équipes, le 9 mars place de la République à Dijon, le 10 sur l'esplanade de la République à Chenôve et le 11 sur la place centrale de Quetigny pour sensibiliser les voyageurs du réseau bus & tram mais aussi les passants sur la sécurité des femmes dans les transports. Ceux-ci sont invités à monter dans un bus pour assister à des saynètes interprétées par les comédiens de la Lisa 21, mettant en scène des atteintes sexistes ou sexuelles. Objectif : sensibiliser et informer sur les moyens de réagir si l'on est victime ou témoin d'une scène de ce genre, grâce à la méthode dite des "5D" mise au point par la Fondation des femmes. L'action sera renouvelée le 25 novembre au centre commercial Grand Quetigny.



## 04. Avril

### 🕒 L'offre « vacances scolaires » pour faire face à l'absentéisme.

De nombreux conducteurs ayant contracté le virus du Covid en début d'année alors que l'entreprise rencontre des difficultés pour recruter la décision est prise de basculer l'offre de services en horaires « vacances scolaires », de la rentrée des congés de printemps jusqu'à la mise en place de la grille estivale début juillet. À la rentrée de septembre, Keolis Dijon Mobilités, en accord avec Dijon métropole, assurera 96,6 % de l'offre prévue au contrat, soit 10 services de moins sur les 294 prévus.

## 05. Mai

### 🕒 Divia mobilisé pour l'inauguration de la Cité de la gastronomie.

Des moyens humains et matériels (service renforcé sur T2) sont déployés tout le week-end du 6-7 mai pour l'inauguration de la Cité internationale de la gastronomie et du vin, de manière à accompagner les voyageurs autour du pôle d'échanges Monge-Cité de la gastronomie.

### 🕒 DiviaVélodi s'adapte aux besoins de ses utilisateurs.

De nouvelles stations sont implantées à Dijon, pour répondre aux attentes des cyclistes, notamment à Monge-Cité de la gastronomie et à l'entrée du parc de la Colombière. Le service compte toujours 40 stations, mais celles-ci couvrent désormais un territoire plus large.



## 05.Mai

### Partenariat renforcé avec la police municipale.

Dans le cadre d'une convention signée entre la Préfecture de Côte d'Or, la Ville de Dijon, Dijon métropole et Keolis Dijon Mobilités, dont la finalisation a été accélérée après l'agression de deux agents de contrôle à la station Godrans fin avril, les policiers municipaux et nationaux renforcent leurs présences sur le réseau bus & tram. En 2022, 180 opérations ont été menées en lien avec les forces de l'ordre et de nombreuses réunions ont été organisées pour échanger sur les problématiques de sécurité, notamment afin d'anticiper le déploiement de moyens humains lors des soirées potentiellement à risque (14 juillet, 31 décembre, 31 octobre...).



### Journée conviviale autour du bus d'argent.

Le 15 mai, 16 conducteurs participent au bus d'argent, la sélection organisée au sein de Keolis Dijon Mobilités pour participer au bus d'or, compétition organisée par l'Union des transports publics (UTP) le 9 juin à Paris – et qui sera remportée par un conducteur du groupe Keolis. À l'issue de cette journée, c'est Karim Hani qui est retenu pour représenter Dijon à ce challenge national. À l'occasion du bus d'argent, les familles des conducteurs qui concourent sont invitées au CEM, autour de jeux et d'un repas préparé par un food truck.





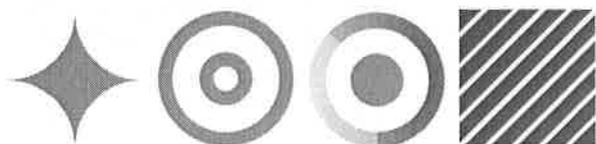
## 06. Juin

### 🕒 Divia partenaire du Vyv Festival.

Une dizaine de navettes assurent gratuitement la liaison entre Monge-Cité de la gastronomie et le site de la combe à la serpent où se déroule le festival, les 11 et 12 juin. Pendant les deux jours, 15 000 à 16 000 festivaliers embarquent à bord de ces bus articulés, qui assurent, ainsi que T2, un service tardif jusqu'à 2h du matin.

### 🕒 Service perturbé à Fontaine d'Ouche.

En raison d'incidents à répétition (agressions verbales, outrages, ouvertures intempestives de capots moteur...) rendant l'exploitation difficile, le service est suspendu pendant quatre semaines sur L4 et Corol. Les bus marquent le terminus au rond-point situé à l'entrée du quartier, près du centre commercial.



## 07. Juillet

### 🕒 Du nouveau pour le service DiviAccès.

Conformément à la loi d'orientation des mobilités (Lom), les titulaires d'une carte d'identité avec mention invalidité souhaitant bénéficier de DiviAccès n'ont plus à remplir un questionnaire médical. Le nombre d'ayant-droits augmente donc de manière significative, amenant Keolis Dijon Mobilités et Dijon métropole à revoir les modalités de fonctionnement du service. À compter du 1er juillet, la réservation doit être faite au plus tard à J-2 et non plus à H-3 et toute annulation non prévenue est désormais facturée 20 euros – ce qui contribuera à réduire le nombre de « non-présentations » et d'annulations tardives.



## 07. Juillet

### ⊙ Incidents à Talant et à Chenôve.

Le 13 juillet, le réseau est le théâtre d'incidents graves qui amènent à l'arrêt du service de L5 dans le quartier du Belvédère et de T2 dans le quartier du Mail. À la reprise du service, les conducteurs du tram sont accompagnés en soirée entre Carraz et le terminus à Chenôve.

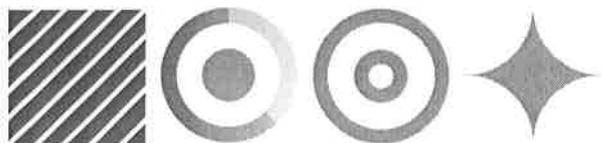


### ⊙ Capatram : c'est parti !

Le marché de désignation de la maîtrise d'œuvre du projet Capatram est engagé le 19 juillet. Keolis Dijon Mobilités est assistant au maître d'ouvrage dans ce projet visant à optimiser le fonctionnement de tramway en réalisant des aménagements à Valmy, à Quetigny, à Université, à Carraz et sur le parvis de la gare de Dijon. Trois candidats répondront au premier appel d'offres, déclaré infructueux ; cinq répondront au deuxième, qui aboutira à la désignation d'un maître d'œuvre en mars 2023.

### ⊙ Procédures simplifiées pour les interventions sur la plateforme tram.

La nouvelle procédure de demande d'autorisation d'intervention aux abords et sur la plateforme tram est simplifiée et dématérialisée. Les demandes – une centaine par an – sont désormais traitées par le service qualité sécurité et développement durable. La procédure prévoit un renforcement des mesures de contrôle en cas d'intervention sous la plateforme, à la charge du maître d'ouvrage.

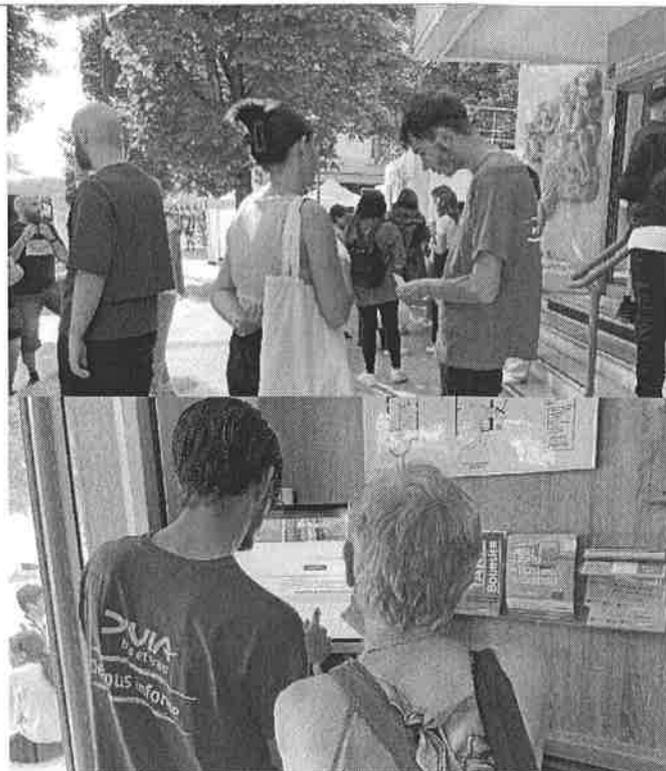


## 08. Août



### TAPAJ, nouveau partenaire de Keolis Dijon Mobilités.

Dans le cadre de sa politique en faveur de l'insertion, Keolis Dijon Mobilités a recours à l'association TAPAJ (Travail alternatif payé à la journée), qui œuvre pour l'insertion sociale et professionnelle de publics très éloignés de l'emploi. Après avoir engagé une collaboration à travers une mission d'entretien des espaces verts, Keolis Dijon Mobilités confie à une personne en insertion le soin d'accueillir les clients à l'agence commerciale DiviaMobilités, pendant deux semaines, au moment de la rentrée scolaire. Cette personne en insertion bénéficie d'un accompagnement par le personnel de l'agence et les médiateurs de Pimms Médiation Dijon sur ces missions de pré-accueil et d'information.



## 09. Septembre



### Inauguration de Fit'Divia.

La salle de sport de Keolis Dijon Mobilités, ouverte en juin, est officiellement inaugurée le 8 septembre. Ouverte sept jours sur sept, équipée de tapis de course, rameurs, vélos dont elliptiques, elle permet à chaque salarié inscrit (coût de l'abonnement : 10 euros par an) de pratiquer une activité sportive sur le lieu de travail. Deux collaborateurs de l'entreprise, coaches en parallèle de leur emploi, assurent l'animation et proposent des séances collectives de renforcement musculaire chaque semaine.



## 09. Septembre

### 🚲 Le vélo à la fête.

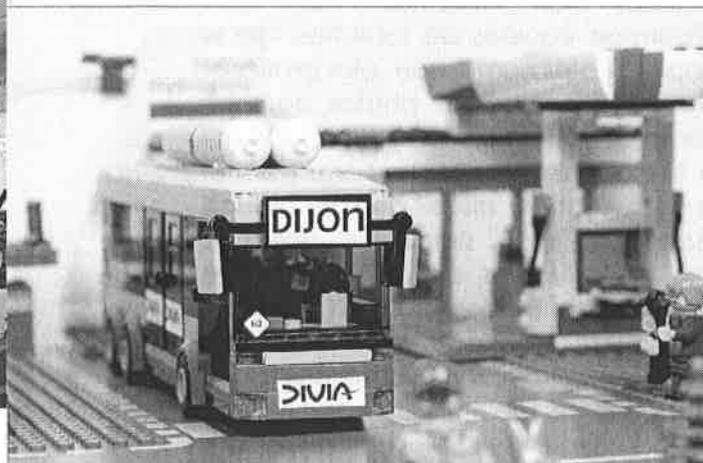
Les services vélo de la marque Divia participent au salon du vélo, au parc des expositions du 16 au 18 septembre, ainsi qu'à l'opération « Tous à vélo », dans le quartier de Fontaine d'Ouche, le 30. Une double présence après la participation à la fête du vélo à Chenôve le 3 juin.



## 10. Octobre

### ⚡ Des économies d'énergie au CEM et dans les trams.

Confronté, comme toutes les entreprises, à la hausse des coûts de l'énergie, Keolis Dijon Mobilités met en œuvre, pour la saison hivernale, des mesures destinées à réduire la consommation énergétique au CEM. Grâce à une supervision améliorée par le recours à la gestion technique du bâtiment, la consommation de gaz sera réduite de 7 % et celle d'électricité de 14 %. Par ailleurs, l'abaissement de la température à 16 degrés à bord des 33 rames de tramway permettra, cet hiver, de diminuer de 10 % l'énergie de traction. Afin de mieux piloter sa consommation et de rendre compte en temps réel à la collectivité, Keolis Dijon Mobilités déploie la télérelève sur ses compteurs de gaz et d'électricité.



### 🚲 Bus hydrogène : VanHool est retenu.

Le constructeur belge livrera, en 2024, 16 bus à hydrogène à Dijon métropole – 11 autres sont en option. Le mois d'octobre marque la fin des négociations engagées avec les trois industriels candidats à l'appel d'offres lancé par Dijon métropole. Keolis Dijon Mobilités, assistant à maître d'ouvrage, a recommandé de retenir VanHool, après deux années d'élaboration du projet.

## 10. Octobre

### 🕒 Des ateliers pour mieux comprendre le handicap

Trente-cinq conducteurs DiviAccès, téléconseillers et agents de relation clientèle participent à cinq journées de sensibilisation, organisées au CEM en partenariat avec l'Association des paralysés de France et Les Yeux en promenade. Pendant ces journées sont proposés des temps de « Vis ma vie » permettant aux personnels de Keolis Dijon Mobilités et aux conducteurs des sous-traitants assurant le service de « tester » les transports en s'asseyant dans un fauteuil roulant ou les yeux bandés.

## 11. Novembre

### 🕒 Vers le renouvellement de la certification Iso 14 001.

Dès fin novembre débute l'audit nécessaire au renouvellement de la certification Iso 14 001, attestant de la mise en œuvre d'un système de management environnemental au sein de l'entreprise. Keolis Dijon Mobilités est certifiée, dans le cadre du groupe Keolis, depuis neuf ans. L'audit a pour objectif de renouveler cette certification pour une durée de trois ans.



### 🕒 Des tablettes pour assurer la maintenance des voies.

Les deux techniciens de maintenance affectés aux voies du tram sont désormais équipés de tablettes. Fini le papier : l'outil numérique, plus pratique, permet d'inclure des photos dans les comptes-rendus d'intervention, garantit la traçabilité des interventions, permet la consultation aisée de documents techniques joints, simplifie la relecture par les collègues et la hiérarchie et contribue à moderniser l'exercice du métier. Après l'expérimentation de ce système, l'ensemble de la maintenance sera doté de tablettes à l'horizon 2024, quand seront livrés les premiers bus hydrogène.

## 12. Décembre

### ⊗ La coupe du monde perturbe le trafic

À l'issue des matches de la coupe du monde de football, du 20 novembre au 18 décembre, des rassemblements de supporters, place de la République, entraînent à plusieurs reprises des perturbations sur le réseau bus (déviation de L3 et de L6) et tram (interruptions du trafic sur T1 et T2).

### ⊗ Dix bus d'occasion en service.

En 2022, dix bus d'occasion (cinq standards, cinq articulés, thermiques ou hybrides) ont été mis en service sur le réseau. Ils remplacent des véhicules âgés de plus de 18 ans, permettant une amélioration du confort des passagers et des conditions de travail des conducteurs. Ces bus d'occasion, acquis auprès d'autres réseaux ou loués à des bailleurs spécialisés, contribuent au renouvellement de la flotte de Dijon métropole, en attendant la livraison des bus hydrogène prévue à partir de 2024.

### ⊗ Des flashes sur tous les trams.

Expérimentée avec succès depuis 2021, la mise en place de flashes à l'avant des rames est généralisée. Ces feux se déclenchent à chaque fois que le conducteur active le gong, de manière à attirer l'attention des passants et à améliorer leur sécurité. Au total, 132 flashes sont ainsi installés dans les cabines.

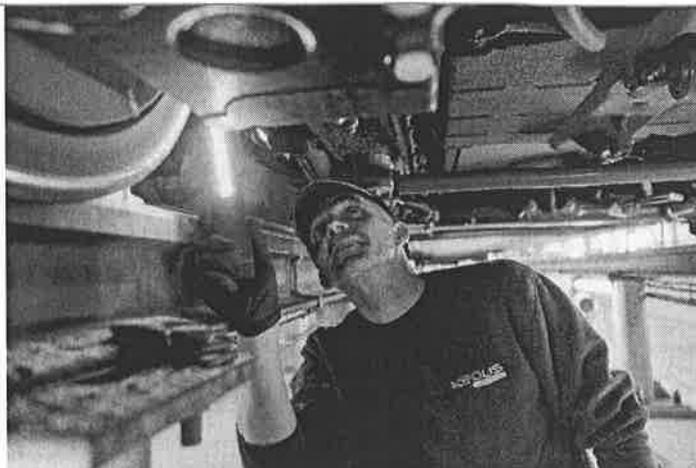


## 12. Décembre



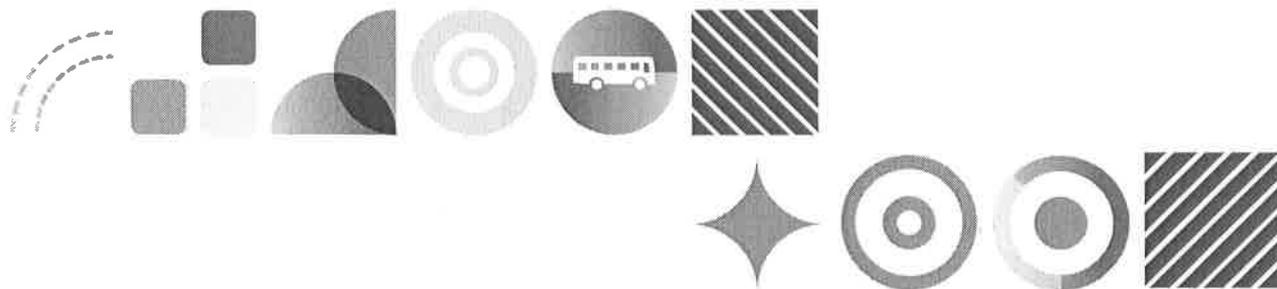
### Accidents du travail : bilan encourageant

En 2022, le nombre d'accidents du travail avec arrêt a diminué de 24 %, passant de 42 en 2021 à 32. Il faut déplorer toutefois trois accidents graves – deux impliquant des salariés, un impliquant un voyageur. Les arrêts de travail de conducteurs dus à une agression sont en augmentation (+ 23 %). L'entreprise poursuit sa démarche de "culture sécurité" et ses actions de formation.



### 🎯 Insertion : Keolis Dijon Mobilités joue le jeu

En 2022, Keolis Dijon Mobilités a réalisé 23 896 heures d'insertion dont 70 % correspondent à des embauches et 30 % à de la sous-traitance, en particulier auprès du groupe Id'ees, dans le cadre de la politique d'achats responsables menée par l'entreprise. Keolis Dijon Mobilités travaille en partenariat avec Créativ'21 pour la mise en œuvre des clauses d'insertion prévues dans le contrat de délégation de service public : pour un objectif fixé à 21 600 heures, Keolis et ses subdélégataires auront réalisé 90 644 heures d'insertion au cours de la DSP





## Chiffres clés de la DSP 2022

### ◎ Recettes

Transport Urbain

**19 513 K€**

+ **17,6%** par rapport à 2021

Stationnement ouvrage

**4 077 K€**

+ **22,5%** par rapport à 2021

### ◎ Fréquentations

Open Payment

**2 316 766** validations

+ **39%** par rapport à 2021

Pass liberté

**20 357** clients

détenteurs d'un PASS Liberté  
(gain de 2457 en 2022) qui utilisent  
en moyenne **8 voyages par mois**

+ **10,5%** par rapport à 2021

Parkings en ouvrage

**1 374 907** entrées

soit **976 941 entrées visiteurs**  
et **397 966 entrées abonnés**

+ **12,2%** par rapport à 2021

Utilisation de DiviaVélodi

**123 309** utilisations

+ **20,6%** par rapport à 2021

Transport urbain

**41 708 000** voyages

soit environ **160 voyages**  
par an et par habitant

+ **13,8%** par rapport à 2021

Abonnés TU

**65 979** abonnés

dont **18 847 résidents** hors  
Dijon métropole

+ **11,6%** par rapport à 2021

Stationnement sur voirie

**2 434 127**  
tickets délivrés

+ **8,4%** par rapport à 2021

Divia Vélo

**461**  
abonnements  
longue durée

- **10,7%**  
par rapport à 2021

**541**  
abonnements  
courte durée

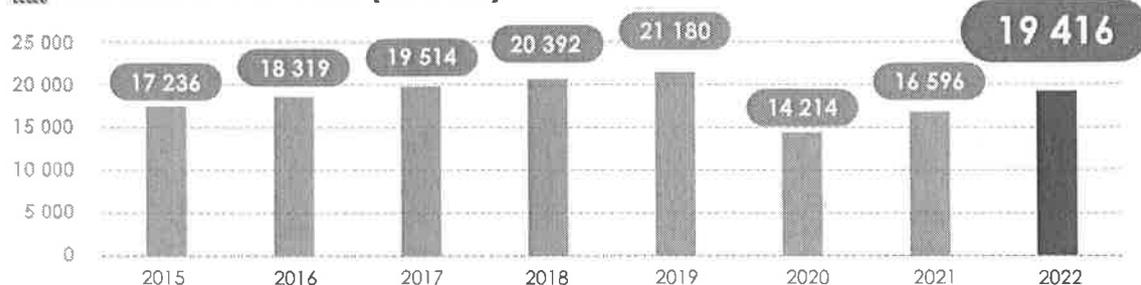
+ **62,5%**  
par rapport à 2021

### Répartition de la fréquentation journalière en 2022 :

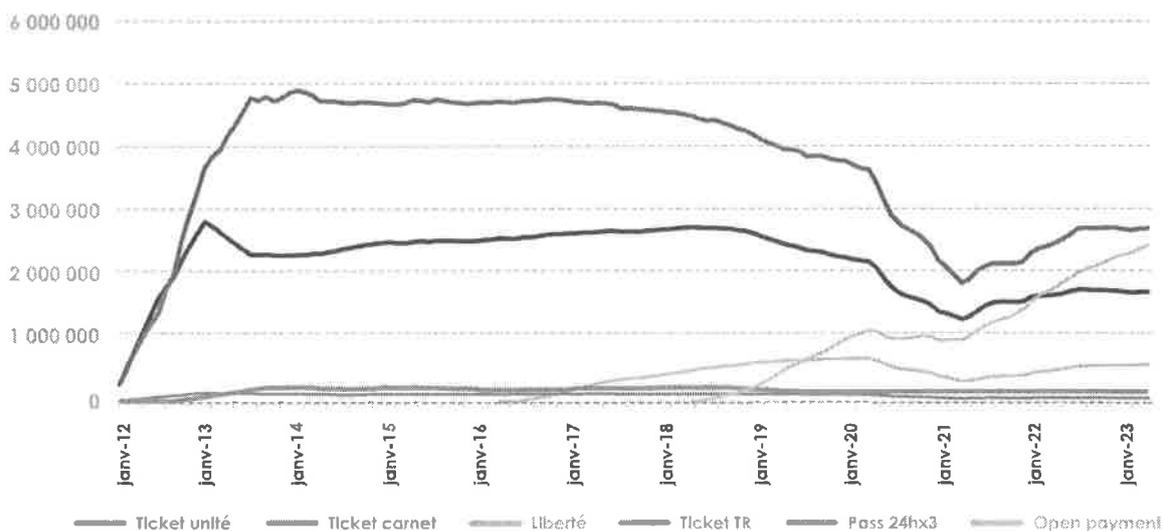


\* A titre indicatif sur les 4 mois les moins impactés par la crise sanitaire (septembre, octobre, novembre et décembre)

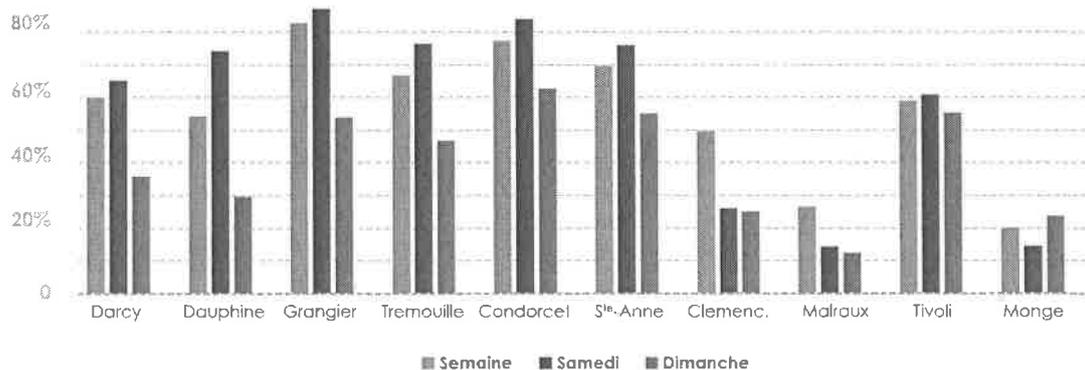
### Recettes bus et tram (en k€HT)



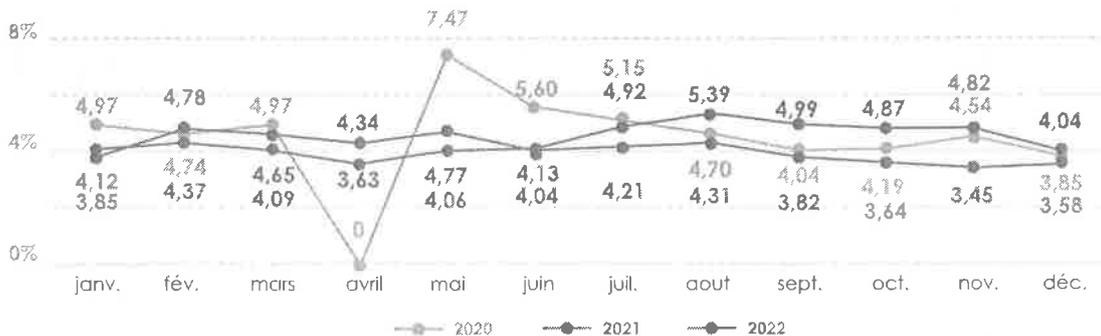
### Evolution de la vente des titres de transport



### Taux d'occupation des parkings en ouvrage



### Évolution du taux de fraude



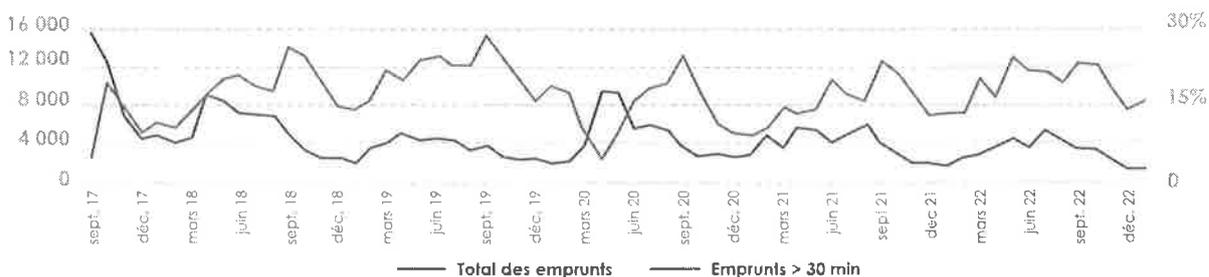
### La sûreté



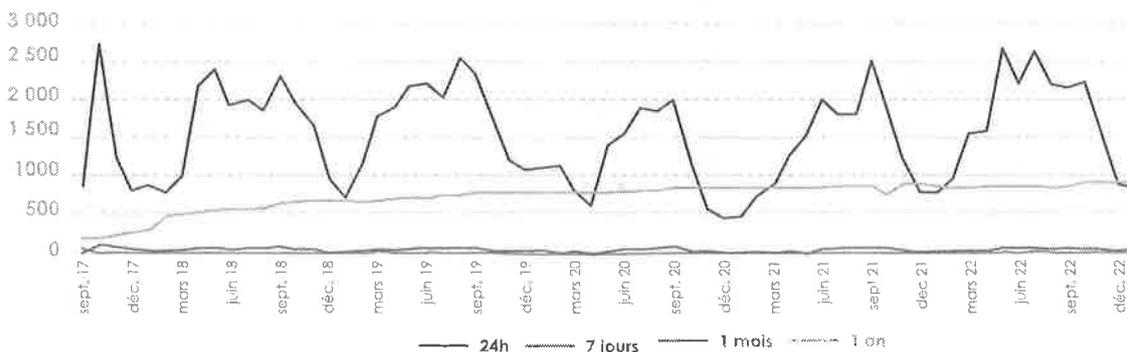
Le nombre total d'incidents figure dans la moyenne des 10 années précédentes.  
Le nombre d'agressions est équivalent à celui de l'année 2020 et est le plus faible depuis 2013.

### Utilisation de DiviaVélodi

Nombre d'emprunts par mois



Évolution du nombre d'abonnements



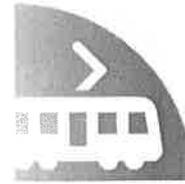
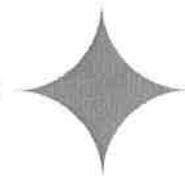
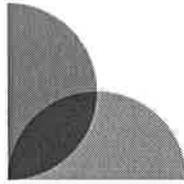
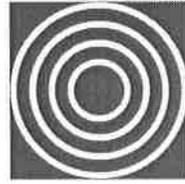
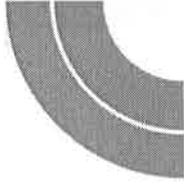
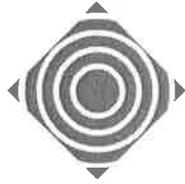
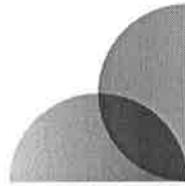
## Fourrière

Entrées en fourrière - Evolution 2017 à 2022

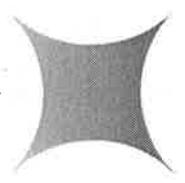
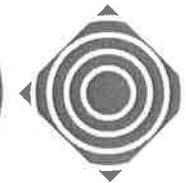
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution	
							2022/2021	2022/2017
Enlèvements	1863	2021	2016	1695	2313	2333	0,9%	25,2%
Encasements sur place	7	17	7	8	10	13	30,0%	
Opérations préalables	87	61	58	46	50	46	-8,0%	
Déplacements	0	0	19	0	0	0		
<b>Total véhicules enlevés</b>	<b>1957</b>	<b>2099</b>	<b>2100</b>	<b>1749</b>	<b>2373</b>	<b>2392</b>	<b>0,8%</b>	<b>22,2%</b>

Sorties fourrière - Evolution 2017 à 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution	
							2022/2021	2022/2017
Enlèvements payés	1188	1201	1145	860	1331	1492	12,1%	25,6%
Encasements 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		
<b>Total véhicules payés</b>	<b>1279</b>	<b>1279</b>	<b>1229</b>	<b>915</b>	<b>1391</b>	<b>1557</b>	<b>52,0%</b>	<b>21,7%</b>
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 (motoc)	28	56	70	81	76	88	15,8%	214,3%
Autres sorties	1	0	0	0	0	0		
<b>Total véhicules sortis</b>	<b>1822</b>	<b>2109</b>	<b>2080</b>	<b>1767</b>	<b>2313</b>	<b>2436</b>	<b>5,3%</b>	<b>33,7%</b>



**Merci!**



# Rapport annuel du délégataire

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC MOBILITÉ GLOBALE