



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS du Conseil métropolitain de Dijon métropole

Séance du jeudi 22 juin 2023

Président : Monsieur REBSAMEN

Secrétaire de séance : Monsieur HOAREAU

Convocation envoyée le 16 juin 2023

Nombre de membres du Conseil métropolitain : 86

Nombre de membres en exercice : 86

Nombre de présents participant au vote : 68

Nombre de procurations : 15

Membres présents :

Monsieur François REBSAMEN	Madame Océane CHARRET-GODARD	Monsieur Olivier MULLER
Monsieur Thierry FALCONNET	Monsieur Denis HAMEAU	Monsieur Patrice CHATEAU
Madame Nathalie KOENDERS	Madame Nuray AKPINAR-ISTIQUAM	Monsieur David HAEGY
Monsieur Rémi DETANG	Monsieur Laurent GOBET	Monsieur Lionel SANCHEZ
Madame Sladana ZIVKOVIC	Madame Karine HUON-SAVINA	Monsieur Patrick AUDARD
Monsieur Jean-François DODET	Monsieur Nicolas SCHOUTITH	Monsieur Léo LACHAMBRE
Madame Françoise TENENBAUM	Madame Ludmila MONTEIRO	Monsieur Samuel LONCHAMPT
Monsieur Jean-Patrick MASSON	Monsieur Jean-Michel VERPILLOT	Madame Catherine VICTOR
Monsieur François DESEILLE	Madame Kildine BATAILLE	Monsieur Gérard HERRMANN
Monsieur Dominique GRIMPRET	Monsieur Christophe AVENA	Madame Dominique BEGIN-CLAUDET
Madame Danielle JUBAN	Madame Stéphanie VACHEROT	Monsieur Patrick CHAPUIS
Monsieur Jean-Claude GIRARD	Monsieur Christophe BERTHIER	Madame Anne PERRIN-LOUVRIER
Madame Claire TOMASELLI	Monsieur Georges MEZUI	Monsieur Gaston FOUCHERES
Monsieur Philippe LEMANCEAU	Monsieur Massar N'DIAYE	Monsieur Jean-marc GONÇALVES
Madame Marie-Hélène JUILLARD-RANDRIAN	Monsieur Jean-François COURGEY	Monsieur Didier RELOT
Madame Christine MARTIN	Monsieur Emmanuel BICHOT	Madame Monique BAYARD
Monsieur Antoine HOAREAU	Madame Caroline JACQUEMARD	Monsieur Philippe SCHMITT
Monsieur Nicolas BOURNY	Monsieur Stéphane CHEVALIER	Madame Isabelle PASTEUR
Madame Céline TONOT	Madame Céline RENAUD	Monsieur Frédéric GOULIER
Madame Nadjoua BELHADEF	Monsieur Laurent BOURGUIGNAT	Monsieur Philippe BELLEVILLE
Monsieur Hamid EL HASSOUNI	Monsieur Bruno DAVID	Madame Noëlle CABBILLARD
Madame Brigitte POPARD	Madame Laurence GERBET	Monsieur Cyril GAUCHER
	Madame Stéphanie MODDE	Madame Stéphanie GRAYOT-DIRX

Membres absents :

Madame Dominique MARTIN-GENDRE	Monsieur Pierre PRIBETICH pouvoir à Monsieur François REBSAMEN
Monsieur Jacques CARRELET DE LOISY	Monsieur Guillaume RUET pouvoir à Madame Catherine VICTOR
Monsieur Patrick BAUDEMONT	Monsieur Jean-Philippe MOREL pouvoir à Madame Nathalie KOENDERS
	Monsieur Marien LOVICHY pouvoir à Monsieur François DESEILLE
	Madame Lydie PFANDER-MENY pouvoir à Monsieur Denis HAMEAU
	Madame Claire VUILLEMIN pouvoir à Monsieur Stéphane CHEVALIER
	Madame Hana WALIDI-ALAOUI pouvoir à Madame Brigitte POPARD
	Madame Bénédicte PERSON-PICARD pouvoir à Monsieur Samuel LONCHAMPT
	Monsieur Jean DUBUET pouvoir à Monsieur Gérard HERRMANN
	Monsieur Jean-Marc RETY pouvoir à Madame Céline TONOT
	Madame Catherine PAGEAUX pouvoir à Monsieur Jean-Michel VERPILLOT
	Madame Catherine GOZZI pouvoir à Monsieur Rémi DETANG
	Madame Céline RABUT pouvoir à Monsieur Jean-François DODET
	Monsieur Adrien GUENE pouvoir à Madame Noëlle CABBILLARD
	Monsieur Stéphane WOYNAROSKI pouvoir à Monsieur Jean-marc GONÇALVES

OBJET : DEPLACEMENTS, MOBILITES ET ESPACE PUBLIC

Rapport annuel d'activité 2022 du contrat de délégation des services publics de la Mobilité 2017 2022

Vu les articles L.1414-14 et R1414-8 du CGCT,

Le rapport d'activité 2022 établi par le délégataire Keolis Dijon Mobilités est parvenu le 28 avril 2023 à Dijon métropole, conformément à l'article 45 et à l'annexe A15 de la convention de délégation de service public signée le 23 décembre 2016, et de l'avenant n°1 signé le 22 décembre 2017.

Le rapport détaille, pour chacun des quatre services délégués :

- Les faits marquants de l'année 2022;
- Les statistiques d'activités : fréquentation, offre, actions marketing, services réservés aux personnes à mobilité réduite, etc.
- Les statistiques relatives à l'exploitation du service : activité sociale, prévention et sûreté, démarché qualité, la maintenance, les comptes annuels, les investissements, la mise à jour de l'inventaire des biens mis à disposition par Dijon métropole, et des biens acquis par le délégataire, etc.

1. Service de transports urbains, dont services vélo

Faits marquants et évolutions majeures:

L'année 2022 a été marquée par :

- Des manifestations et mouvements sociaux tout au long de l'année avec un climat moins tendu que l'année précédente, pénalisant l'activité du réseau .
- L'année 2022 a été impactée, au moins sur le 1^{er} semestre par des restrictions sanitaires qui ont entraîné des diminutions d'offre de transport.
- Accompagnement de Dijon métropole dans l'inauguration de la CIGV pour assurer une desserte de qualité pour l'évènement et pour le festival VYV avec la mise en place de navettes pour acheminer les clients sur le lieu du festival.
- Mise en place d'évolutions du service Diviaccès en 2022 : plus d'obligation de résidence sur le territoire de la Métropole, et le service a été ouvert aux porteurs de la Carte Mobilité Inclusion en fauteuil roulant ou non voyants de façon automatique. Pour les autres porteurs de carte et non bénéficiaires de la CMI, adhésion au service après décision de la commission d'admission.
- Les services Vélo : Le service DiviaVelodi a continué d'évoluer en 2022, à nombre de stations équivalent, pour viser une meilleure utilisation des équipements et un meilleur maillage du territoire. 2 nouvelles stations ont été mises en place par réutilisation. Le service DiviaVéloPark réalise une bonne année 2022 (en hausse de 30 % par rapport à 2021), en particulier grâce à l'installation de 5 nouveaux DiviavéloPark dans les parkings fin 2021. Le service DiviaVélo a retrouvé une dynamique positive en 2022 avec une forte hausse des locations courte durée (+62 % par rapport à l'année 2021)

Chiffres clés et ratios du réseau Divia :

Chiffres clés du réseau	2021	2022	Ecart N-1
<i>Kilomètres commerciaux (en milliers de km)</i>	10,508	10,985	4.50 %
<i>Voyages réalisés (en milliers de voyages)</i>	36,649	41,708	13.80 %
<i>les recettes voyageurs (en milliers € HT)</i>	16,596	19,513	17.58 %

Le V/K (Voyages par Kilomètre) du réseau Divia s'élève à 4,75. Il est de 12,17 pour le tramway (contre 10,42 en 2021). La vitesse commerciale du réseau est quant à elle de 18,33km/heure (contre 18,17 en 2021).

Ressources humaines et activité sociale :

737 personnes travaillaient pour Keolis Dijon Mobilités au 31 décembre 2022.

Personnel Keolis Dijon Mobilités en 2022	
Dont cadres, maîtrises et techniciens	109
Dont conducteurs	499
Autres (ouvriers / employés)	129
Total	737

Parmi les 737 salariés de Keolis Dijon Mobilités, 22 sont mis à disposition par le siège du Groupe Keolis .

215 206 euros ont été consacrés au plan de formation 2022 pour 13 482 heures.

L'année 2022 a enregistré 47 journées de grève sur le réseau Bus et Tram (contre 6 en 2021), dont 1 pour un motif d'ordre national (réforme du système de retraites, de l'assurance chômage, pouvoir d'achat, rémunération...)

Services vélos : chiffres clés et ressources humaines

DiviaVélo, service de location de vélos moyenne/longue durée, comptait 461 abonnés en 2022 (contre 516 en 2021). On peut noter que les abonnements « tout public » ont baissé. A contrario les abonnements courte durée enregistrent une progression (+92 abonnements sur les 3 formules « 24h », « 48h » et « 7 jours »).

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) .

Le service DiviaVéloPark compte actuellement 16 emplacements, dont 5 dans les parkings du Centre Ville de Dijon depuis la fin d'année 2021. En 2022, 1 397 clients ont bénéficié du service (1 009 en 2021) avec une fréquentation moyenne mensuelle (hors été) de 430 clients (315 en 2021). Deux formules d'abonnement sont toujours proposées à un tarif identique : 1 € par mois ou 10€ par an.

Le service DiviaVélodi, continue d'évoluer : 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 %). Les recettes DiviaVélodi s'élèvent à 93 508 € HT en 2022 progressent de + 10.2 % (84 868 € HT en 2021) .

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

L'activité vélos du contrat est assurée par le subdélégué Cykléo,

Personnel Cykléo en 2022 (subdélégué exploitant DiviaVélodi)	
Dont responsable exploitation	1
Dont régulateurs, mainteneurs	3
Autres	3
Total	7

2. Service de stationnement en ouvrage

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

Chiffres clés :

Les recettes totales pour l'année 2022 s'élèvent à 4 077 k€, soit une progression de 22 % par rapport à 2021, pour une fréquentation totale de 1 375 000 en 2022 (+11,8 % par rapport à 2021)

Parcs en ouvrage	
Parkings	Recettes Totales 2022€ HT
Dauphine	402 118
Grangier	660 289
Trémouille	460 740
Darcy	740 074
Sainte-Anne	536 726
Condorcet	452 500
Malraux	84 804
Tivoli	48 922
Clémenceau	192 640
Monge	251 752

Ressources humaines :

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

Personnel Effia Stationnement en 2022 (subdélégué exploitant les DiviaParks)	
Cadre, Maîtrise & Techniciens	5
Ouvriers / Employés	18
Total	23

C'est un chiffre stable par rapport à 2021.

3. Service de stationnement sur voirie

En 2022, le stationnement sur voirie continue sa progression avec un niveau de fréquentation supérieur à 2021 avec 2 434 000 tickets. (+8,5 % par rapport à 2021)

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. Les recettes totales liées à la voirie :

	2021	2022	évolution
Recette horodateurs & M Paiement	5 020 117,00 €	5 639 000	+12,3%

Recette des FPS	972 309,00 €	1 121 000	+15,3%
Autres recettes	204 000 €	178 000	- 12,7 %
Recette Totale	6 196 426,00 €	6 938 000,00 €	+12%

Globalement les recettes du stationnement sur voirie sont de 6 938 k€, en hausse de +12% soit + 742 k€ par rapport à 2021 .

Des opérations d'informations sur le fonctionnement des horodateurs et sur la promotion du service Paybyphone ont été effectuées à la rentrée 2022.

Le taux de fraude en 2022 a baissé par rapport à 2021 de 3 points . le taux de contrôle est de 39 %.

Le taux de paiement minoré a progressé de 6 points par rapport à 2021 et le taux de FPS ayant donné lieu à un RAPO a baissé de 0,3 points.

Ressources humaines :

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

Personnel Effia Stationnement en 2022 (subdélégué exploitant le stationnement sur voirie)	
Dont Cadres, Maîtrise & Techniciens	5,2
Employés	17,8
Total	23

L'effectif est stable par rapport à 2021.

4. Service fourrière

Les principaux évènements de l'année 2022 pour la fourrière sont :

Stabilisation de l'activité fourrière en 2022 :

- Changement de sous-traitant Le 1er 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 sollicitée le plus souvent sur les mois de novembre puis d'octobre.

Concernant l'activité, le nombre de réquisitions s'est élevé à 2 447 véhicules en hausse de 2,4% par rapport à 2021 pour un total d'enlèvements retenus de 2 392 :

- 55 réquisitions annulées dans les 10 minutes (en hausse par rapport à 2021)
- 13 restitutions faites sur place
- 46 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement
- Les enlèvements effectifs sont de 2 333(+ 20 unités par rapport à 2021)
- 1 179 véhicules ont été expertisés

Chiffres clés :

Entrées/sorties sur l'année 2022	
Entrées	
Enlèvements voie publique hors Opérations Préalables	2 333
Opérations Préalables	46
Restitution sur place	13
Total	2 392
Sorties	
Restitution	1 505
Opération préalable	46
Terrain privé	6
Vente Domaine	16
Destruction	863
Total	2 436

Ressources humaines :

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 service de police
- un agent administratif qui réceptionne les demandes de mise en fourrière et assure la gestion administrative jusqu'à la restitution, la destruction ou la remise au domaine
- depuis le 1^{er} juin 2020, un salarié EGS sur le site fourrière qui assure l'accueil des usagers pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière
- l'équipe Cycleo, présente au CEM, pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière
- Depuis le 1er mars 2022, changement 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 confiés à la société INDRA, automobile recycling.

5. Qualité de service globale

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

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

Les résultats obtenus en 2022 restent très satisfaisants avec des niveaux d'exigence parfaitement remplis

L'intégralité du rapport se trouve en annexe.

**Le Conseil,
après en avoir délibéré, décide :**

- **de prendre** acte du rapport du délégué 2022 des services de la mobilité

SCRUTIN POUR : 83
 CONTRE : 0
 DONT 15 PROCURATION(S)

ABSTENTION : 0
NE SE PRONONCE PAS : 0

Le secrétaire,
Monsieur HOAREAU

Le Président,
Monsieur REBSAMEN