

ÉDITO

” L’année 2023 marque le démarrage d’une nouvelle délégation de service public avec la création de la société Keolis Dijon Multimodalité pour honorer les engagements d’un nouveau contrat de multimodalité pendant 7 ans jusqu’en 2029.

Dijon métropole a souhaité que le délégataire puisse rapidement lancer de multiples projets structurants visant à améliorer la qualité de service et à développer l’ensemble des mobilités portées par Divia. Le projet le plus dimensionnant pour cette année 2023 était la modification du réseau de transport qui n’avait pas évolué depuis plus de 10 ans et l’arrivée du tramway. Plusieurs lignes ont été créées et modifiées afin de rendre ce réseau plus efficace et mieux adapté aux nouvelles dynamiques métropolitaines avec la desserte de nouveaux quartiers d’habitat et industriels. Le développement du transport à la demande permet également de trouver un meilleur équilibre pour la desserte en heures creuses de nombreuses zones du territoire métropolitain. Cette modification du réseau de transport s’est accompagnée d’un dispositif important de concertation et de communication, et une reprise de l’information voyageur en station, qui ont été l’une des clés du succès, avec une dynamique de fréquentation très positive sur l’ensemble des lignes de bus.

Ce projet sera bientôt suivi par la modernisation de la billettique et les travaux de Capatram mi-2024 qui visent à augmenter la capacité des lignes T1 et T2 et améliorer leur robustesse, face à une saturation de plus en plus importante liée notamment à l’attractivité de la métropole qui gagne des habitants et donc des usagers des transports en commun.

DiviaMobilités a également poursuivi son travail d’intégration et de développement de toutes les mobilités avec une nouvelle flotte de vélos, la mise en place de l’abonnement petit rouleur récompensé par un prix national, des expérimentations autour de la marche, et enfin le choix d’un prestataire pour avancer sur le projet MAAS qui consistera notamment à mettre en place une nouvelle application avec plus de fonctionnalités.

Après une année 2022 qui a vu la fin des dernières mesures de restriction sanitaire, 2023 a également permis de revenir à une offre nominale nécessitant un effectif de conduite important. Pour assurer la couverture de service, plus de 100 personnes ont été recrutées, dont 60 conducteurs, dans un contexte de forte tension sur le marché de l’emploi, et avec pour enjeu de mieux attirer et conserver nos agents grâce à une culture d’entreprise réaffirmée autour d’un projet construit avec l’ensemble des collaborateurs.

Enfin, dans un contexte de transition énergétique, 2023 a permis de lancer les premières commandes de bus hydrogène et de poursuivre la réflexion autour du renouvellement du parc bus qui va s’étaler progressivement sur la fin de la décennie.

Une première année au final très dense pour cette nouvelle délégation de service public qui a permis de lancer de multiples projets qui seront amenés à se poursuivre au cours des prochaines années.

”

Laurent Calvalido,
Directeur de Keolis Dijon Multimodalité



2023
en images

UNE
INFINITÉ
DE
POSSIBILITÉS

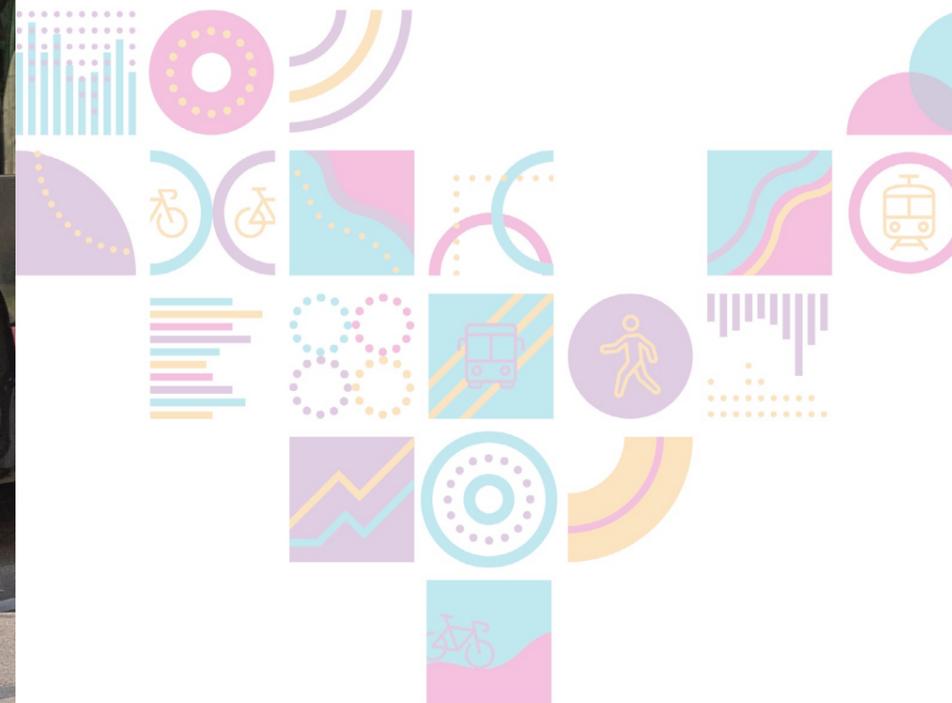
À PARTIR DU
28 AOUT 2023
**LE RÉSEAU
DIVIAMOBILITÉS
ÉVOLUE**





SOMMAIRE

1. Ressources humaines - page 6
2. Hydrogène et développement durable - page 7
3. Sécurité et sûreté - page 8
4. Multimodalité - page 10
5. Nouveau réseau - page 11
6. RSE - page 13
7. Vie de l'entreprise - page 14
8. Chiffres clés - page 17



BIENVENUE À NOS NOUVEAUX COLLABORATEURS

En 2023, Keolis Dijon Multimodalité a recruté une centaine de nouveaux collaborateurs, à tous les postes de l'entreprise. Tout au long de l'année, pour attirer des candidats de tous horizons alors que le marché de l'emploi reste tendu, des jobdatings ont permis à des demandeurs d'emploi ou à des personnes en reconversion de découvrir l'entreprise et ses métiers. Ces rendez-vous ont permis une dizaine d'embauches au total.



LA MAINTENANCE OUVRE SES PORTES

Le 1er avril - et ce ne fut pas une blague -, la maintenance de KDM a ouvert ses portes au public. L'opération a permis de faire découvrir les métiers de la maintenance tram et bus à un public de demandeurs d'emploi adressés par Pôle emploi, mais aussi à des jeunes en formation ou à des candidats potentiels venus de leur propre initiative. Une belle occasion de faire découvrir des métiers méconnus, alors que les recrutements sont difficiles à ces postes.

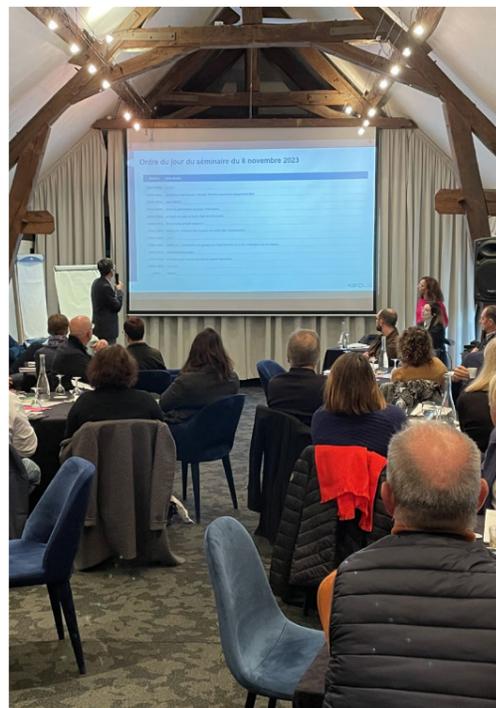


DES COLLABORATEURS FIERS DE LEUR ENTREPRISE

Dans le cadre du pilier « Personnel » du projet d'entreprise, une enquête a été menée, comme chaque année, auprès des collaborateurs sur leur perception de l'entreprise et de leur poste. Près de la moitié des salariés y ont répondu. Bilan : les collaborateurs de KDM sont fiers de leur métier et de leur entreprise et pleinement conscients du service public qu'ils rendent. Il reste à travailler en particulier le sentiment d'appartenance au groupe Keolis et la communication avec les managers.

PROJET D'ENTREPRISE, C'EST PARTI !

Le 8 novembre, lors d'un séminaire, collaborateurs et managers de KDM, ambassadeurs de la démarche, engagent la rédaction du nouveau projet d'entreprise. Cette feuille de route de l'entreprise est construite autour de quatre piliers (les 4P) : Personnels (actions en faveur des salariés), Planète (actions relatives à la décarbonation et à l'environnement), Partenaires (relations avec Dijon métropole) et Passagers (actions en faveur des voyageurs). Le projet d'entreprise doit être finalisé au premier semestre 2024.



LES FUTURS BUS H2 PRÉSENTÉS AUX ÉQUIPES

Le 21 mars, le futur bus à hydrogène prévu pour le réseau DiviaMobilités est présenté aux équipes de KDM, notamment aux conducteurs et aux techniciens de maintenance, sous la forme d'une modélisation 3D ; un déjeuner dans les ateliers est organisé à cette occasion. La présentation a également lieu auprès des équipes administratives, lors du Planet Day, la journée de la transition énergétique organisée à l'échelle du groupe Keolis, le 23 novembre.



PROJET HYDROGÈNE : ÇA AVANCE !

Du 26 au 28 avril puis les 18 et 19 décembre, direction Lierre, près d'Anvers, pour une délégation de KDM et de Dijon métropole, accueillie dans l'usine VanHool où sont fabriqués les futurs bus à hydrogène acquis par la collectivité. En décembre, le premier bus (dit « tête de série ») était produit à 80 %. Tout au long de l'année, les équipes de KDM ont travaillé avec celles du constructeur belge sur la livrée intérieure et extérieure des 16 premiers bus qui seront livrés entre mai et novembre 2024, pour une mise en service sur le réseau prévue fin 2024.



DES BUS ÉLECTRIQUES À L'ESSAI

La prochaine étape, pour le réseau bus, ce sont les bus à hydrogène. Mais la suivante ? KDM évalue les technologies disponibles pour assurer le remplacement de la flotte thermique à l'horizon 2030. Dans ce cadre, les équipes conduite et maintenance procèdent à l'essai de deux bus électriques, en début d'année : un standard de 12 mètres de marque Heuliez et un articulé Citaro (Mercedes), à vide puis remplis de sacs de sable. Des essais destinés à évaluer la qualité de conduite, le confort, la consommation et surtout l'autonomie de ces véhicules destinés à couvrir des services relativement courts (200 à 250 km) pour lesquels des bus électriques à recharge lente pourraient s'avérer adaptés. Une étude, lancée en fin d'année, doit précisément identifier, au regard de la typologie de la ville et du réseau, les solutions techniques les plus adaptées à terme. Elle sera rendue courant 2024.



ISO 14001 RENOUVELÉ

KDM voit sa certification Iso 14001 renouvelée en décembre. Cette certification atteste de l'engagement de l'entreprise en matière environnementale. Elle salue notamment les actions menées de manière continue sur le volet énergétique, qui ont permis une baisse significative des consommations dans les bureaux du CEM comme sur le réseau tram. À titre d'exemple, le renouvellement des éclairages et la modification des consignes de chauffe à bord des rames ont réduit de 17 % la consommation électrique en deux ans.



SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

CAMPAGNE POUR LA SÉCURITÉ DES VOYAGEUSES

Dans le cadre du mois de l'égalité, deux opérations sont menées, en partenariat avec le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF), esplanade de la République à Chenôve le 16 mars et place de la République à Dijon le 24 mars. À bord d'un bus, les visiteurs sont informés sur la manière de réagir face à des agressions sexistes et sexuelles s'ils sont témoins ou victimes. Par ailleurs, des comédiens de la Lisa 21 (ligue d'improvisation) montent à bord des trams pour jouer des saynètes reproduisant des agressions : cette opération de « théâtre d'intervention » suscite des réactions parmi les voyageurs et contribue à sensibiliser le plus grand nombre au sujet de la sécurité des femmes dans les transports publics.



RÉPÉTITION GÉNÉRALE D'UNE COLLISION

Dans la nuit du 29 au 30 novembre, une collision fictive se produit entre un tram et un piéton, avenue Françoise-Giroud, près du terminus Valmy. Les conditions sont les plus mauvaises possibles : une zone enherbée, en pente, de nuit et en climat hivernal. Malgré cela, l'opération est un succès. Elle aide notamment le Sdis à sélectionner les matériels de levage les plus adaptés, en l'occurrence les systèmes pneumatiques plutôt qu'hydrauliques.

EXERCICES INCENDIE : FEU VERT POUR KDM !

Le 27 juin au bâtiment exploitation et le 28 septembre dans les ateliers, deux exercices incendie sont réalisés en partenariat avec le service départemental d'incendie et de secours (Sdis). Dans des conditions réalistes (dégagement de fumées, présence de fausses victimes...), les procédures sont testées grandeur nature. Le bilan est globalement favorable.

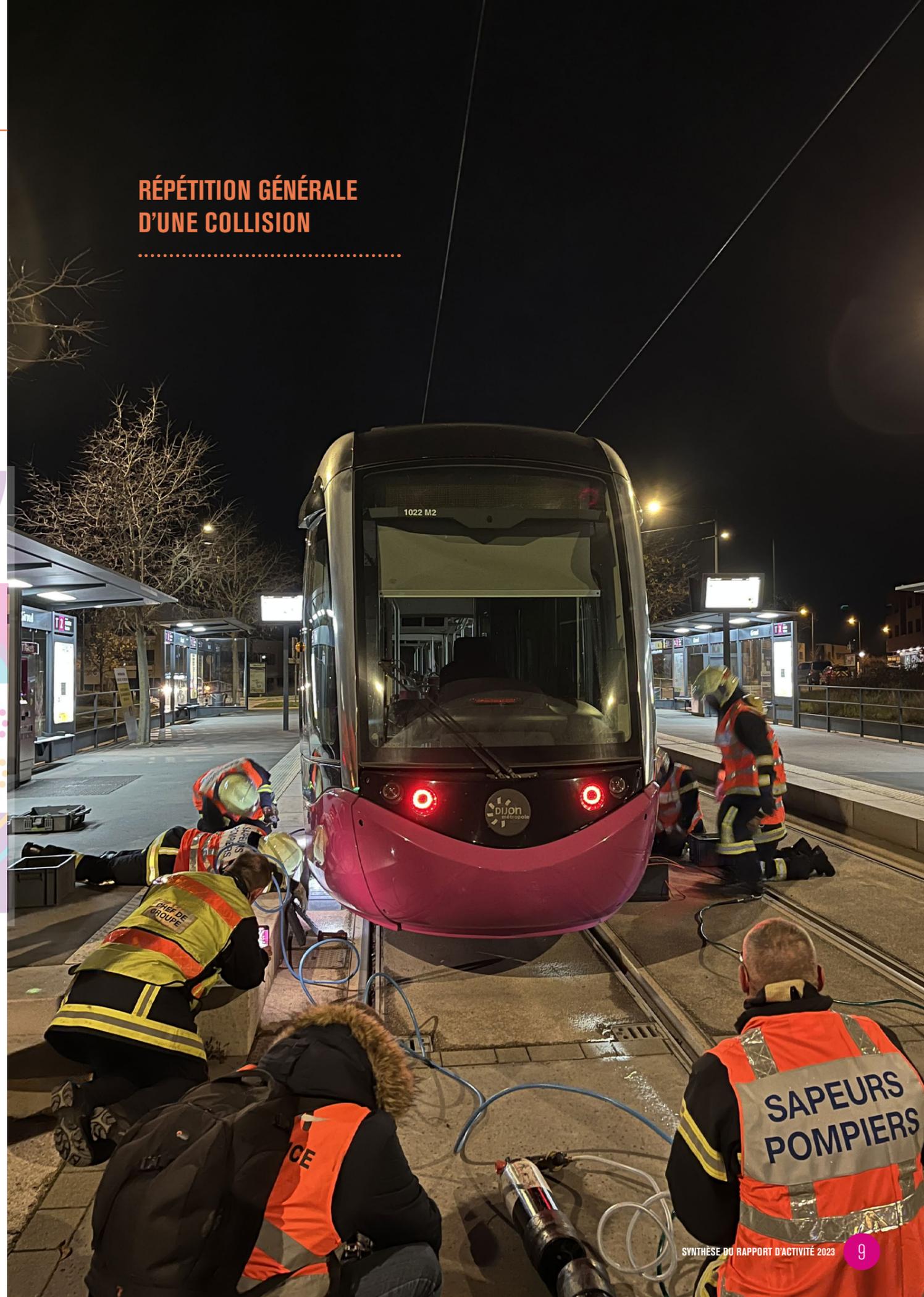


MOBILISATION POUR EXERCICE CATASTROPHE DE GRANDE AMPLIEUR

Le 28 novembre, un attentat terroriste fait de nombreuses victimes au stade Gaston-Gérard. Il ne s'agit heureusement que d'un exercice. Mais d'un exercice de grande ampleur, engageant massivement secours et services publics. Une quinzaine d'agents KDM est mobilisée. Leur mission : sécuriser la traversée des voies du tram boulevard Trimolet pour permettre l'accès à la patinoire où sont regroupées les victimes. En fin de journée, à la demande de la préfecture, un bus est mis en place en moins de 15 minutes pour assurer le transport de personnes choquées vers le CHU. L'engagement et la réactivité des équipes de KDM sont salués par le préfet.



RÉPÉTITION GÉNÉRALE D'UNE COLLISION



MULTIMODALITÉ

DANS LA MÉTROPOLE, MOBILITY IS A SERVICE !

KDM va déployer des services digitaux nouveaux et intégrés dans le cadre du MaaS (Mobility as a Service). En 2023, les équipes rédigent le cahier des charges, accompagnées par l'agence Niji. Après la liquidation judiciaire du prestataire initialement retenu, une nouvelle consultation est organisée, qui aboutit au choix d'Alteca, prestataire informatique national bien implanté à Dijon.

PRIX VRT POUR « PETIT ROULEUR » !

Lancé en septembre, l'abonnement « Petit rouleur » est destiné aux clients résidents DiviaPark pour les inciter à limiter leur utilisation de la voiture en centre-ville avec un tarif avantageux de 64,70€ par mois, une place de stationnement et des voyages à volonté en bus, tram et vélo. Un seul impératif : ne pas sortir sa voiture plus de 10 fois par mois. Cet abonnement innovant a été récompensé par le magazine Ville Rail et Transports le 5 décembre, lors du Palmarès des Mobilités, en remportant le prix « Ville connectée et automobile 2023 ».

DU NEUF POUR LA VIDÉOPROTECTION ET LA BILLETTIQUE

Une par une, à raison de deux par mois, les 33 rames de tram passent à l'atelier pour bénéficier de l'installation d'un nouveau réseau IP autorisant les communications électroniques et le remplacement des 6 caméras de vidéoprotection embarquées. Cette opération est un préalable à l'installation, prévue en 2024, des nouveaux valideurs - 10 machines par rame acceptant titres de transport DiviaMobilités, cartes bancaires et QR Code. Les rames bénéficient ainsi d'équipements dernier cri qui simplifieront la vie des voyageurs.

ANNÉE D'ÉTUDES POUR CAPATRAM

Le projet Capatram, destiné à fluidifier le trafic du tram pour gagner de précieuses minutes et désengorger les lignes T1 et T2 aux heures de pointe, est au stade des études, avant l'engagement des travaux, prévu en 2024. Les hypothèses techniques sont désormais toutes validées. Autre temps important pour ce projet : la validation du projet par une délibération du conseil métropolitain le 28 septembre.

TRAM, BUS, VÉLO... ET MARCHÉ À PIED !

KDM, opérateur des mobilités pour Dijon métropole, a fait de la promotion de la marche à pied l'un de ses chevaux de bataille. Complémentaire des autres modes de déplacement gérés par l'entreprise (tram, bus, vélo), la marche à pied est désormais pleinement intégrée à la communication signée DiviaMobilités. Les temps de parcours à pied sont ainsi désormais indiqués sur les plans de quartier positionnés fin août 2023 aux stations de tram. En octobre, des « nudges » (signalétique incitative inspirée des sciences comportementales) sont installés boulevard de la Trémouille pour inviter les voyageurs à se rendre à pied à République, de manière aussi à désengorger le tronçon commun du tramway aux heures de pointe. En juin 2023, KDM organise un challenge connecté, pour inciter les habitants de la métropole dijonnaise à faire le plus de pas possible pour relever des défis autour du patrimoine, du sport, du bien-être ou de l'environnement.



NOUVEAU RÉSEAU

TOP DÉPART POUR LE NOUVEAU RÉSEAU BUS

Le 28 août, un réseau de bus revu entre en service. Principales nouveautés : la création de deux nouvelles Lianes (L8 et L9), avec la desserte de nouveaux secteurs (Saint-Apollinaire, Jardins des maraîchers) et une liaison désormais directe entre Fontaine-lès-Dijon et Toison d'Or ; le développement de lignes incluant des horaires sur réservation, permettant d'adapter l'offre de transport à la demande réelle ; la mise en place de nouvelles lignes Flexo pour desservir les zones d'activités des Parcs d'Oscara à Longvic et des Portes du Sud à Chenôve ; une nouvelle ligne nocturne pour relier Quetigny à Chevigny-Saint-Sauveur (Flex'Night) ; le remplacement des bus par des cars sur les lignes scolaires (Bus Class'). La signalétique est totalement reprise : nouveaux plans, nouveaux indices de ligne, nouvelles couleurs de ligne... Pour accompagner la mise en service de ce nouveau réseau, un important dispositif de communication est déployé : flyers, site internet dédié, campagne sur les réseaux sociaux, présence dans les médias, information spécifique auprès des mairies, des associations de personnes handicapées, des scolaires, présence de gilets roses pendant plusieurs semaines aux points névralgiques du réseau... Et surtout, une communication interne importante a été menée, auprès des conducteurs et de l'ensemble des équipes, qui a constitué une clé du succès de l'opération.

LE RÉSEAU S'ADAPTE

Bien accepté, le nouveau réseau a bénéficié d'ajustements mineurs dans les semaines qui ont suivi sa mise en place - en particulier des changements d'horaires sur les lignes utilisées par les étudiants. Les équipes ont également travaillé, en fin d'année, sur le prolongement de la ligne B14 jusqu'aux Bourroches, en place à partir de début janvier 2024. Ces légères modifications traduisent la capacité d'écoute et d'adaptation de KDM et de Dijon métropole.



RSE

KDM, ACTEUR DE L'INSERTION

En 2023, KDM et ses partenaires ont fait travailler des personnes en insertion pendant 47 000 heures, soit presque le volume à atteindre dans le contrat de délégation de service public (50 000 heures) sur une durée de sept ans. Effia a assuré 6 600 heures d'insertion, EGS (pour la fourrière) 356 heures, et KDM environ 40 000, dont 23 000 par le biais d'embauches de personnes en insertion et 17 000 via des prestations de service, notamment auprès d'ID'EES 21 pour l'entretien et d'ÉthicoFil pour des études marketing. Ces 47 000 heures ont été réalisées par 119 personnes, dont 32 % résident dans un quartier politique de la ville, 17 % par des jeunes, 22 % par des seniors et 56 % par des demandeurs d'emploi longue durée. Cet engagement en faveur de l'insertion s'inscrit pleinement dans la stratégie RSE de KDM.

CONFIANCE RENOUVÉE DANS LE PIMMS

KDM s'engage à nouveau avec le Pimms Médiation Dijon pour la période 2023-2025. L'association d'insertion assure l'accompagnement à bord des bus et des trams, le pré-accueil à l'agence commerciale ainsi que de la médiation. Nouveauté 2023 dans le partenariat : des ateliers Mob' ta ville sont organisés tout au long de l'année 2023, en partenariat avec la Mission locale. Ils ont pour objectif d'aider des jeunes en difficulté à utiliser les transports en commun, par le biais d'un jeu de piste. Cette animation permet aux médiateurs de développer de nouvelles compétences.



MÉDIATION & PRÉVENTION, LE TRAVAIL CONTINUE

Le partenariat avec l'association Médiation & Prévention Dijon métropole a donné lieu à la signature d'une convention de partenariat en 2023. Fortement implantée dans les quartiers politique de la ville, l'action des médiateurs de la MEP permet de sensibiliser les habitants sur les comportements citoyens et de pacifier certaines situations dans le périmètre des transports urbains.



KDM BIENTÔT « ENTREPRISE ENGAGÉE RSE »

Une consultation est lancée en novembre et décembre auprès de 60 collaborateurs et de 100 acteurs du territoire, par KDM, dans le cadre de sa stratégie RSE. C'est la première étape du processus au terme duquel l'entreprise espère être labellisée « entreprise engagée RSE », fin 2024. La consultation recueille un bel écho, avec 57 % de répondants, qui ont joué le jeu de s'exprimer sur les priorités de l'engagement de KDM, parmi 22 enjeux, de la transition énergétique à la sécurité dans les transports.



VIE DE L'ENTREPRISE

SOIRÉE DES VOEUX : LA PREMIÈRE POST-COVID

Après 2 années sans pouvoir se regrouper en nombre, les équipes ont pris plaisir à se retrouver à l'occasion de la traditionnelle soirée des voeux du personnel, le 19 janvier. La soirée et les animations se sont tenues dans les locaux de La Vapeur, partenaire institutionnel de l'entreprise.



DES ÉVÉNEMENTS DE COHÉSION

Le 22 juin, les collaborateurs célèbrent l'arrivée de l'été et la fête de la musique sur le site des ateliers André Gervais. Au programme : concours de pétanque interservices, concert donné par deux conducteurs, buffet du monde proposé par notre partenaire KÉR, traiteur éthique et solidaire, et animations collectives. Une belle fin de journée placée sous le thème de la convivialité. En 2023, les collaborateurs ont également participé à différentes actions sportives proposées par l'entreprise. Pour la deuxième année consécutive, l'équipe RunDivia termine sur la 1ère place du podium du challenge entreprises de la course du Bien Public.



UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR LE CALENDRIER KEOLIS WAY

Afin de sensibiliser les collaborateurs aux 4 piliers de notre projet d'entreprise Keolis Way, des actions sont régulièrement proposées autour de ces thématiques. Des rencontres, échanges et temps de sensibilisation sont organisés tout au long de l'année : un atelier pratique « gestes qui sauvent », une animation collective et participative sur la fresque du climat, un atelier réparation vélos et gravure Bycicode avec notre partenaire La boîte à vélos, un forum hydrogène et des ateliers cybersécurité.



UNE FIN D'ANNÉE COLLECTIVE ET SOLIDAIRE

Cette année encore, le mois de décembre est le théâtre d'un bel élan de générosité de la part des équipes. Tout d'abord les 8 et 9 décembre, une soixantaine de salariés a sorti les baskets et mouillé le maillot pour le Téléthon. Avec 3 000 kms parcourus dans la salle de sport Fit'Divia et sur le parking du CEM, l'entreprise a remis un don de 3 000 € au profit de l'AFM Téléthon. La même quinzaine, une collecte solidaire a fait le plein ! Les nombreux dons récoltés ont été remis à trois associations locales : Figure2style et l'Association Solidarité Enfants du Monde qui soutiennent les enfants victimes des séismes au Maroc, la Commission « Solidarité étudiante » de l'Université de Bourgogne qui accompagne les étudiants en précarité, et les Restos du Coeur de Côte-d'Or qui viennent en aide aux familles de la métropole dijonnaise.



LES VISAGES DE L'ENTREPRISE



Portraits de collaboratrices en vidéo à l'occasion du 8 mars, le « People Day » de notre projet d'entreprise



Cérémonies des médailles du travail et palmes de la prévention pour récompenser l'engagement des collaborateurs



Portrait d'une conductrice « aux petits soins pour ses voyageurs » dans le Bien Public




2023
en chiffres

CHIFFRES CLÉS

RECETTES

Transport Urbain

21 559 k€
+10,5%*

Stationnement ouvrage

4 417 k€
+8,4%*

FRÉQUENTATIONS

Open Payment

2 595 098 validations
+12%*

Transport Urbain

42 765 000 voyages
+5,1%*

PASS Liberté

12 690 clients PASS Liberté
 (actifs au moins un mois) qui utilisent
 en moyenne 9 voyages par mois
+6,4%*

Abonnés TU

69 630 abonnés
+5,5%*

Parkings en ouvrage

1 379 178 entrées
 soit 993 618 entrées visiteurs
 et 385 560 entrées abonnés
+0,3%*

Stationnement sur voirie

2 862 418 tickets délivrés
+17,6%*

Utilisation de DiviaVélodi

124 513 utilisations
+0,1%*

585 abonnements
 longue durée
+27%*

541 abonnements
 courte durée
-1%*

RÉPARTITION DE LA FRÉQUENTATION JOURNALIÈRE

176 241 voyages

T1 + T2
87 992

49,9%

Lianes 3 à 9 + Corol
68 472

38,9%

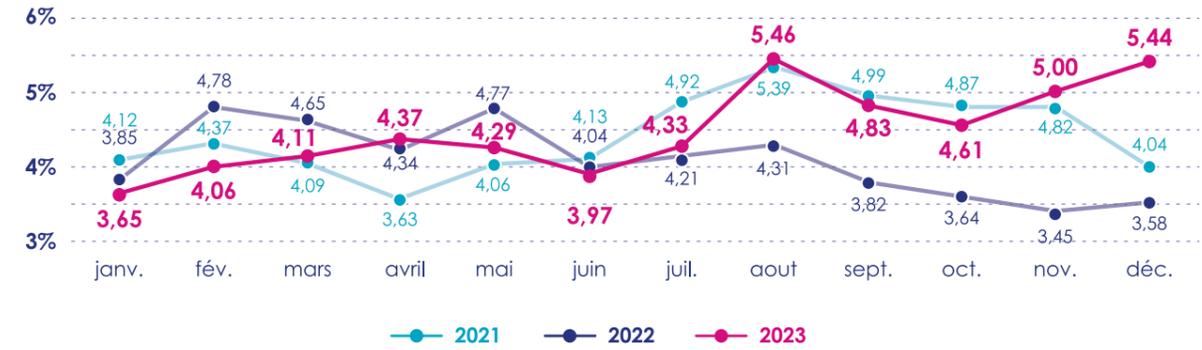
Autres lignes
19 777
11,2%

* Variation par rapport à 2022

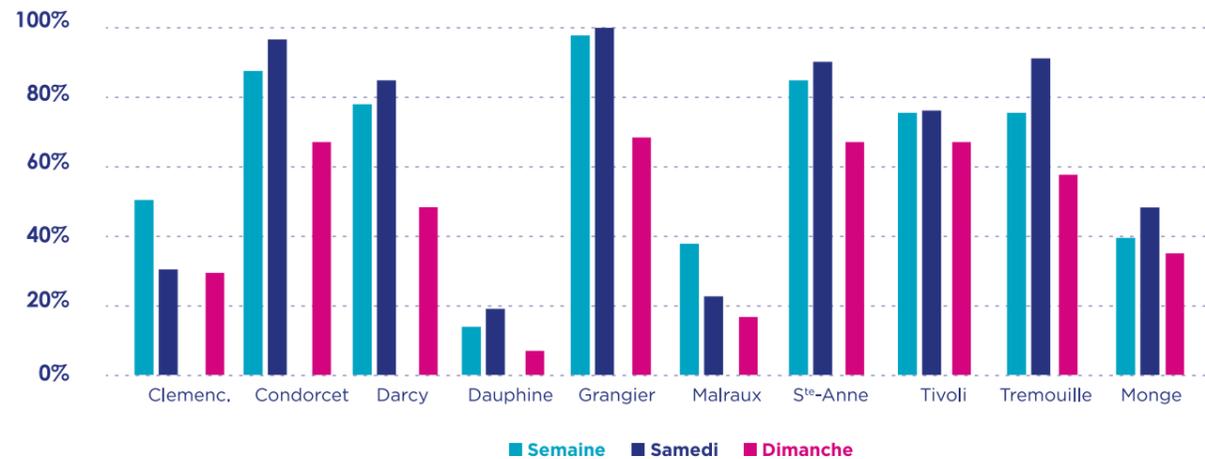
RECKETTES TRANSPORT URBAIN (EN K€ HT)



ÉVOLUTION DU TAUX DE FRAUDE



TAUX D'OCCUPATION DES PARKINGS EN OUVRAGE



LA SÛRETÉ

Le nombre total d'incidents ainsi que les incidents sur personnel se situent au niveau le plus bas des 10 dernières années.

Le nombre d'agressions sur le personnel ne suit pas cette tendance.

En net recul depuis 2020, avec 29 agressions, la reprise est à la hausse cette année.

