



## II / LES SERVICES PUBLICS DE MOBILITÉ

### II.1 / TRANSPORT URBAIN DONT VÉLOS

<b>II.1.1 / Faits marquants</b> .....	35
II.1.1.1 / Faits marquants pour le transport urbain .....	35
II.1.1.2 / Faits marquants de l'activité vélo .....	41
<b>II.1.2 / Fréquentation, offre, actions marketing</b> .....	44
II.1.2.1 / L'offre et la fréquentation .....	46
II.1.2.2 / Les ventes de titres de transport et les recettes .....	49
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] .....	62
<b>II.1.3 / Suivi de l'activité vélo</b> .....	63
II.1.3.1 / DiviaVélo .....	63
II.1.3.2 / DiviaVéloDi .....	64
II.1.3.3 / DiviaVéloPark .....	66
<b>II.1.4 / Ressources humaines</b> .....	67
II.1.4.1 / Les effectifs et le bilan .....	67
de l'activité « emplois »	
II.1.4.2 / La formation .....	69
II.1.4.3 / Le climat social .....	70
<b>II.1.5 / Système de management environnemental</b> .....	73
<b>II.1.6 / Vitesse commerciale</b> .....	76
<b>II.1.7 / Maintenance</b> .....	77
II.1.7.1 / Parc maintenu .....	77
II.1.7.2 / Effectifs et Organisation .....	79
II.1.7.3 / Les projets DMP .....	79
(Direction Maintenance Patrimoniale)	
II.1.7.4 / Maintenance bâtiments .....	80
et équipements industriels	
II.1.7.5 / PPP « sous-système Energie » .....	80
II.1.7.6 / PPP « bus hybrides » .....	80
<b>II.1.8 / Investissements</b> .....	81
<b>II.1.9 / Biens mobiliers et immobiliers</b> .....	82
affectés à l'exploitation	
<b>II.1.10 / Comptes du service public</b> .....	84
II.1.10.1 / Compte de résultat .....	84
II.1.10.2 / Opérations réalisées avec des entités liées .....	85
II.1.10.3 / Contribution financière forfaitaire .....	85

### II.2 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

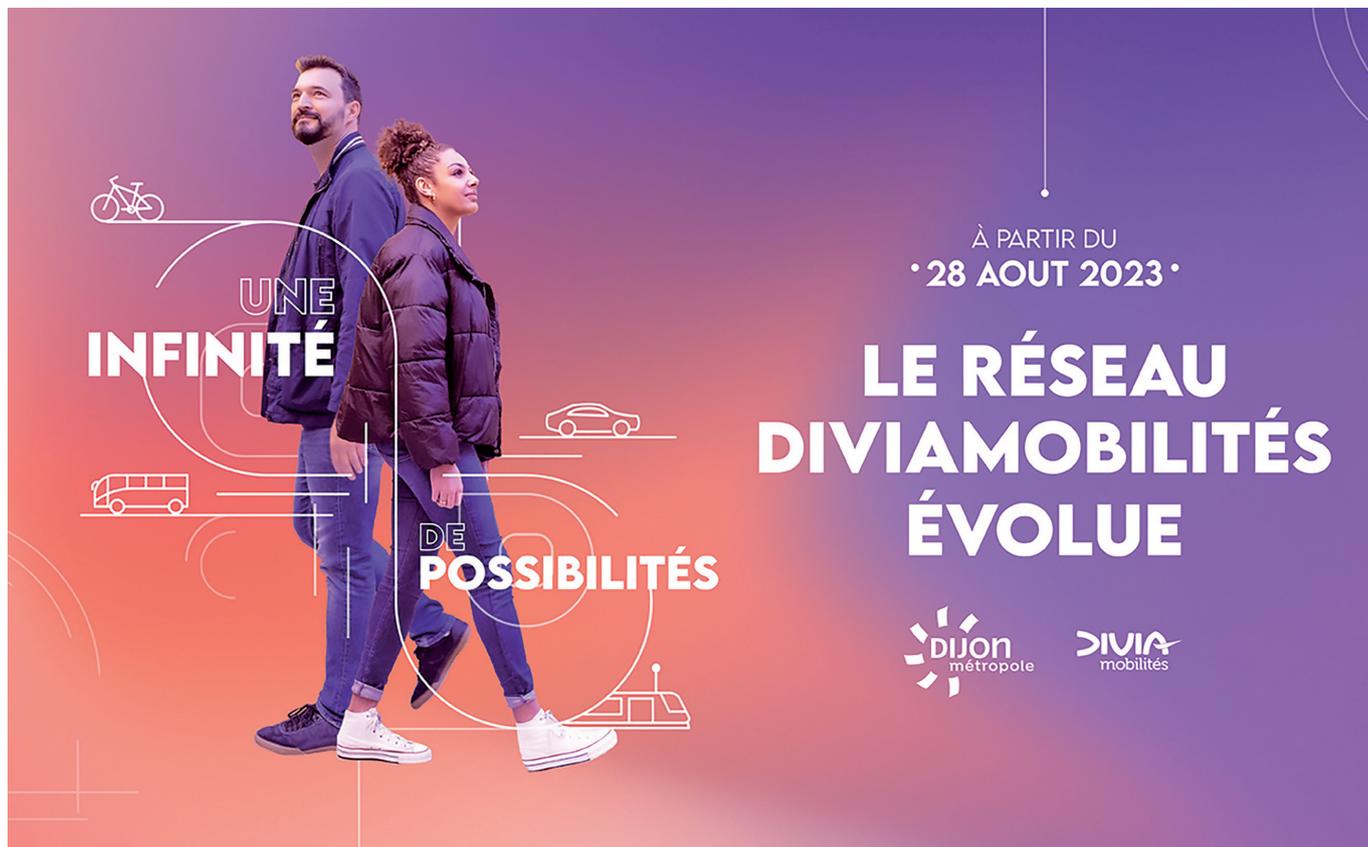
<b>II.2.1 / Faits marquants</b> .....	86
<b>II.2.2 / Fréquentation, offre, actions marketing</b> .....	87
II.2.2.1 / Recettes .....	87
II.2.2.2 / Fréquentation .....	90
II.2.2.3 / Actions commerciales .....	92
<b>II.2.3 / Ressources humaines</b> .....	92
<b>II.2.4 / Système de management environnemental</b> .....	94
<b>II.2.5 / Investissements</b> .....	94
<b>II.2.6 / Maintenance</b> .....	95
<b>II.2.7 / Comptes du service public</b> .....	101
II.2.7.1 / Compte de résultat .....	101
II.2.7.2 / Contribution financière .....	101

### II.3 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

<b>II.3.1 / Faits marquants</b> .....	102
<b>II.3.2 / Fréquentation, offre, actions marketing</b> .....	103
II.3.2.1 / Recettes .....	103
II.3.2.2 / Fréquentation .....	103
II.3.2.3 / Actions commerciales .....	105
<b>II.3.3 / Ressources humaines</b> .....	105
<b>II.3.4 / Système de management environnemental</b> .....	106
<b>II.3.5 / Maintenance</b> .....	107
<b>II.3.6 / Investissements</b> .....	108
<b>II.3.7 / Comptes du service public</b> .....	109
II.3.7.1 / Compte de résultat .....	109
II.3.7.2 / Contribution financière .....	109

### II.4 / FOURRIÈRE

<b>II.4.1 / Faits marquants</b> .....	110
<b>II.4.2 / Analyse de l'activité</b> .....	111
<b>II.4.3 / Ressources humaines</b> .....	118
<b>II.4.4 / Démarche qualité de service</b> .....	118
<b>II.4.5 / Investissements</b> .....	120
<b>II.4.6 / Comptes du service public</b> .....	121
II.4.6.1 / Compte de résultat .....	121
II.4.6.2 / Contribution financière .....	121



## I.1 / FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS

Éléments disponibles dans le livret.



## I.2 / INFORMATIONS JURIDIQUES

### L'autorité Délégante

**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 Délégataire

La société dédiée à l'exécution du contrat de Délégation de Service Public est Keolis Dijon Multimodalité, SAS au capital de 1.000.000 € 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, 92400 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 depuis le 19/03/2024 de Monsieur Laurent Verschelde (Président), Madame Stéphanie Boissard, Madame Isabelle Murry, Madame Camille Léa Passerin et Monsieur Jean-Michel Archambault.

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 Multimodalité a été signé le 27/12/2022 pour une durée de 7 ans du 01/01/2023 au 31/12/2029.

**L'avenant n°1 a été contractualisé le 27/03/2023 et a pour objet de traiter de diverses adaptations sur le service stationnement en ouvrage :**

- Ajout en exploitation du 11ème parking en ouvrage « Heudelet » dès la finalisation de son acquisition par Dijon métropole,
- Précisions sur les règles de fonctionnement de la tarification des bornes de recharges pour véhicules électriques (bornes IRVE) sur l'ensemble des parcs de stationnement en ouvrage.

**L'avenant n°2 a été contractualisé le 06/07/2023 et a pour objet :**

- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
  - Renouvellement des bus les plus anciens, remplacement des locations de véhicules de service par une acquisition,
  - Changement des cartes grises du matériel repris par Dijon métropole sur l'ancien contrat,
  - Prolongation de trois mois de la mise à disposition de la plateforme Open Data,
  - Prolongation d'un an de la location d'un local à destination des vestiaires au PCC,
  - Ajustement du prix du gazole, ajout de restitutions de frais de personnel en cas de kilomètres non faits, ajout de la version finalisée de l'annexe qualité, complément d'un bordereau de prix unitaire et intégration des inventaires,
  - Lancement d'une étude pour la modification de l'éclairage du Centre d'Exploitation et Maintenance,
  - Évolutions diverses du forfait de charges du transport urbain, de stationnement en ouvrage et sur voirie en particulier sur la création du titre multimodal « petits rouleurs » et la mise à jour de l'annexe tarifaire,
  - Validation des conditions de dédommagements clients du fait des mouvements sociaux de 2022,
  - Actualisation des annexes contractuelles.

**L'avenant n°3 a été soumis au vote le 28/03/2024 et a pour objet :**

- D'acter les modifications d'offre 2023 et 2024,
- De préciser les missions du délégataire dans le cadre des projets CAPATRAM et H2,
- D'ajuster différents points du contrat pour son bon fonctionnement et notamment de préciser le contenu de certaines options au contrat,
- De préciser les conséquences du renouvellement de la flotte DiviaVélo,
- D'acter la pérennité de la mesure de gratuité destinée aux moins de 26 ans tous les week-ends en juillet et août
- De traiter de diverses évolutions sur le forfait de charges du stationnement en ouvrage
- De tirer les conséquences de l'évolution du nombre de places de stationnement en voirie sur le forfait de charges et l'engagement de recettes,
- D'acter les modifications de l'engagement de recettes du stationnement de voirie suite à la mise en place du LAPI,
- D'actualiser des annexes contractuelles.



## I.3 / ÉTUDES ET ENQUÊTES

Ci-dessous les études et enquêtes réalisées en 2023 :

	Coût (€ HT)	Observations
<b>Écouter, mesurer, comprendre pour atteindre l'excellence</b>		
Panel (2 vagues)	7 750	Constitution d'un panel interrogé sur l'information, sur les évolutions du réseau et l'impact de ces évolutions
OD	13 679	Lignes B14 et B15 (pas enquêtées sur les deux précédents contrats)
Comptage Bus Class' (2 vagues)	26 795	Comptage MD de 11 Bus Class' en avril et de 15 Bus Class' effectués en car en septembre suite à la loi LOM (dont 3 trajets doublés en car)
Comptage courses École des Métiers	7 590	Comptage MD de 17 courses de desserte du générateur « École des Métiers »
<b>Accompagner la vie du réseau</b>		
Satisfaction réseau (Bus&Tram, Stationnement en ouvrage, Vélo location LD et LS)	20 500	Baromètre Satisfaction contractuel (passage de 200 à 300 enquêtés pour le stationnement)
Usage et satisfaction DiviAccès	5 300	Interrogation des utilisateurs et non-utilisateurs inscrits sur leur freins et motivations suite aux nouvelles règles de juillet 2022.
Fraude	15 000	Enquête contractuelle de mesure du taux de fraude
Post-test campagne de communication	1 408	Campagne « Une infinité de possibilités »
Enquête Bilan de Fréquentation	8 650	Analyse des nouvelles pratiques de déplacements tous modes suite à la période Covid et compte tenu du contexte économique
Enquête Déplacements Longvic	7 000	Pratiques de déplacement et satisfaction par rapport à la desserte
Expérimentation MAP République-Grangier	1 691	Retours d'expérience Nudge incitant à la marche à pied Boulevard de la Trémouille
Enquête Places réservées Tram	1 050	Impact d'une nouvelle signalétique
Contremarques Neuilly	-	Utilisation du service TER
Enquête signalétique « Grand Marché »	-	Impact de la signalétique Sécurité auprès des conducteurs
Comptage départ « Magny 18h35 » - P31	-	Incidence d'un décalage à 18h45
<b>Total</b>	<b>116 412</b>	

Malgré un premier semestre 2023 touché par les grèves relatives à la réforme des retraites, toutes les enquêtes prévues ont pu être maintenues. Au-delà des enquêtes contractuelles, les sujets de prédilection concernaient cette année l'évolution de l'offre sur le dernier quadrimestre.

#### • Enquêtes Panel :

Un panel de 400 clients a été constitué en début d'année et a fait l'objet de deux enquêtes en septembre et novembre sur l'information mise en place pour les évolutions du réseau au 28 août et sur la perception et l'impact de ces évolutions sur les comportements de déplacement.

#### • Post-test :

Le post-test a concerné la campagne de lancement des évolutions du réseau, largement diffusée dès le mois de juin jusqu'à fin août. Cette campagne avait pour objectifs de rappeler les différents services couverts par DiviaMobilités et d'informer des changements à venir sur le réseau Bus&Tram avec deux visuels mettant en évidence un voyageur et une voyageuse face aux multiples possibilités offertes par DiviaMobilités.

### • **Enquête Fraude :**

L'enquête Fraude contractuelle destinée à mesurer l'impact de la lutte contre la fraude a été reconduite en novembre mais n'a pas été complétée cette année par l'enquête « Taux de Validation ». Par conséquent, les taux de redressement des données de validations émanant de l'enquête de 2022, appliqués en 2023, le seront aussi pour toute la durée du contrat.

### • **Enquêtes OD et Comptages MD :**

Le programme d'enquêtes s'est poursuivi avec les lignes B14 et B15 qui étaient impactées par les évolutions du réseau et qui n'avaient jamais été enquêtées depuis le réseau Bus&Tram de 2012, ces lignes faisant de plus l'objet d'une demande d'extension.

Avec la nécessité d'équiper à la rentrée les Bus Class' en cars, un comptage exhaustif des montées et descentes par trajet et arrêt s'imposait pour calibrer la capacité des véhicules. C'est ce qui a été fait en avril et également en septembre après la mise en place des cars afin de revérifier la capacité offerte, les temps de parcours et la pertinence de certains itinéraires.

Enfin, un comptage montées/descentes a été réalisé sur les courses correspondant aux entrées/sorties de l'École des Métiers afin d'optimiser les passages et doublages de la ligne B18.

### • **Enquête Bilan de Fréquentation :**

En vue d'analyser la fréquentation observée à la rentrée 2022, une enquête comparable à celle qui avait été menée en 2020 et 2021, a été réalisée en février afin de mesurer les évolutions temporaires et durables des déplacements post-période Covid dans un contexte économique de forte inflation.

### • **Enquête d'usage et de satisfaction DiviAccès :**

Les règles de réservation et d'annulation des courses ayant été modifiées en juillet 2022 ainsi que les heures de prise en charge, sensiblement décalées pour permettre un meilleur groupage, il était important de mesurer le degré d'adhésion à ces nouvelles mesures. L'enquête a ainsi combiné, auprès des utilisateurs et non-utilisateurs inscrits, une analyse des freins / motivations et des usages.

### • **Enquête Déplacements Commune :**

Cette année, l'enquête a été menée sur la commune de Longvic dont la desserte a été quelque peu modifiée au niveau de la zone industrielle (Les Parcs d'Oscara) avec la ligne F44, sachant que par ailleurs la ligne R38 (« Gare SNCF » – « Ecole de Gendarmerie »), anciennement « Express », passait en horaires pour moitié réguliers et moitié à la demande. Un échantillon représentatif de la population a été interrogé sur ses déplacements contraints et autres (achats, loisirs ...) et sur sa connaissance, voire son degré de satisfaction, par rapport aux dessertes proposées sur cette commune.

### • **Tests divers :**

Trois signalétiques ont été testées :

- des adhésifs intérieur et extérieur destinés à rappeler les espaces de places réservées à bord du tram à la clientèle « fragile »,
- des plaques précisant les règles de sécurité pour les voyageurs en attente du tram à l'arrêt « Grand Marché »,
- un dispositif « Nudge », installé boulevard de la Trémouille afin d'inciter les voyageurs à marcher entre les arrêts « République » et « Godrans » plutôt que de prendre le tram.



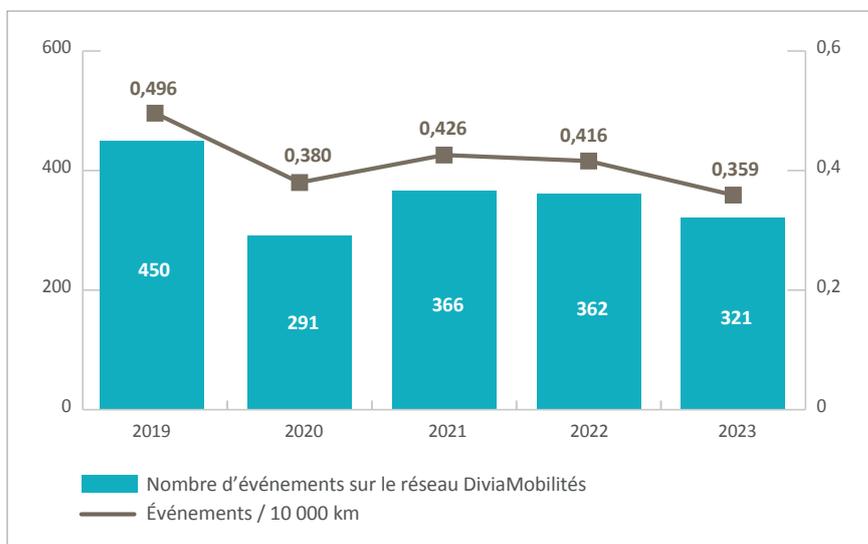
## I.4 / SÉCURITÉ

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 Multimodalité et de ses subdélégataires et de réduire la sinistralité du transport urbain et les risques de blessures des voyageurs et des tiers.

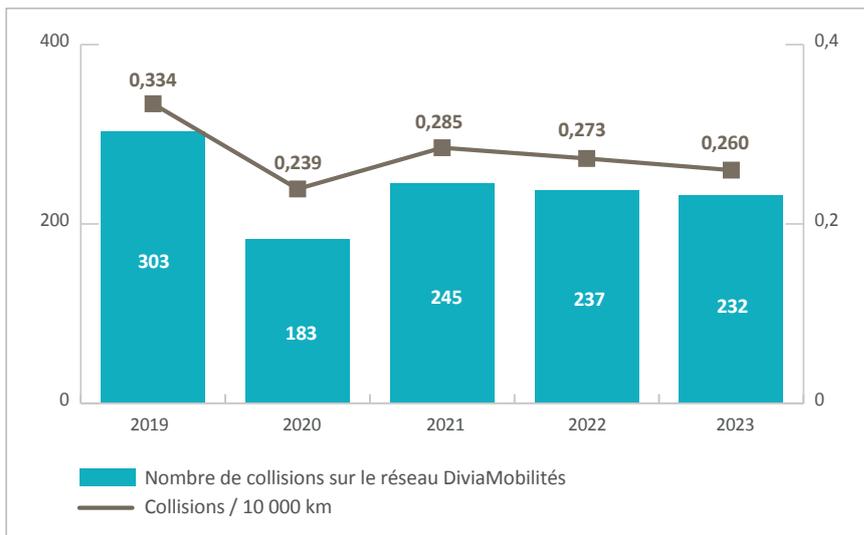
### I.4.1 / SÉCURITÉ DES CLIENTS ET DES TIERS

#### 1.4.1.1 / SÉCURITÉ ROUTIÈRE

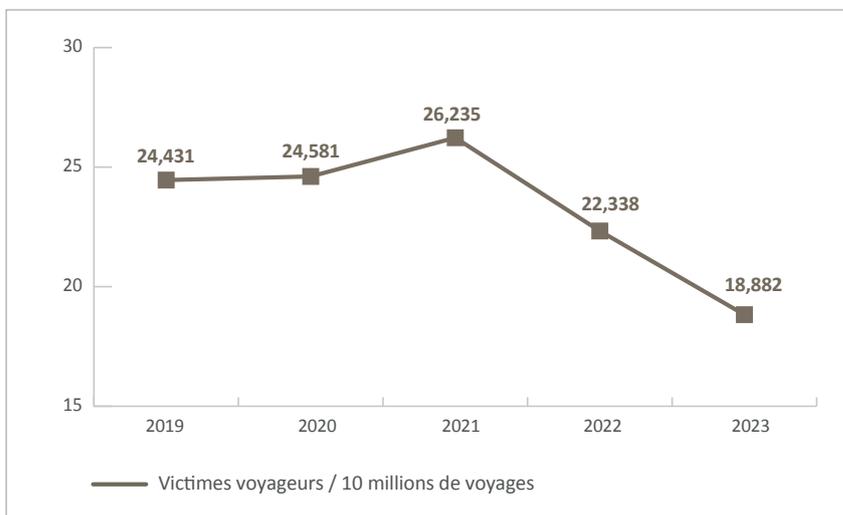
→ Sinistralité BUS



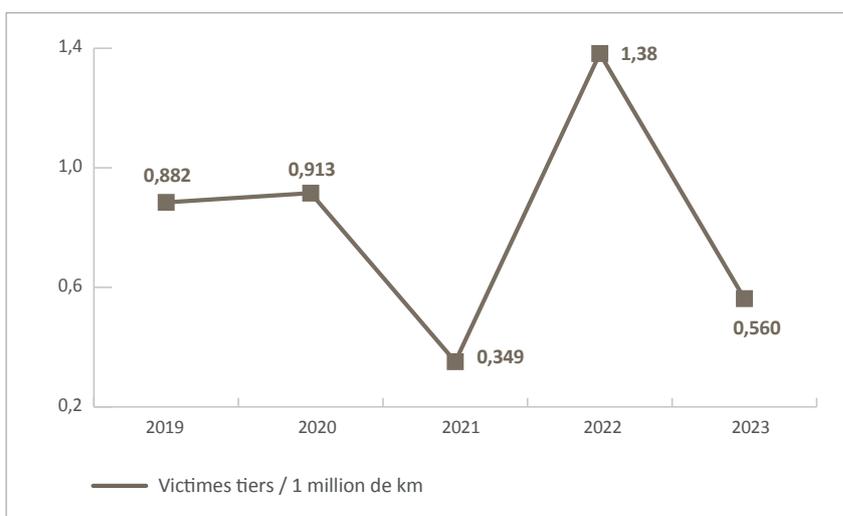
### → Collisions



### → Victimes voyageurs



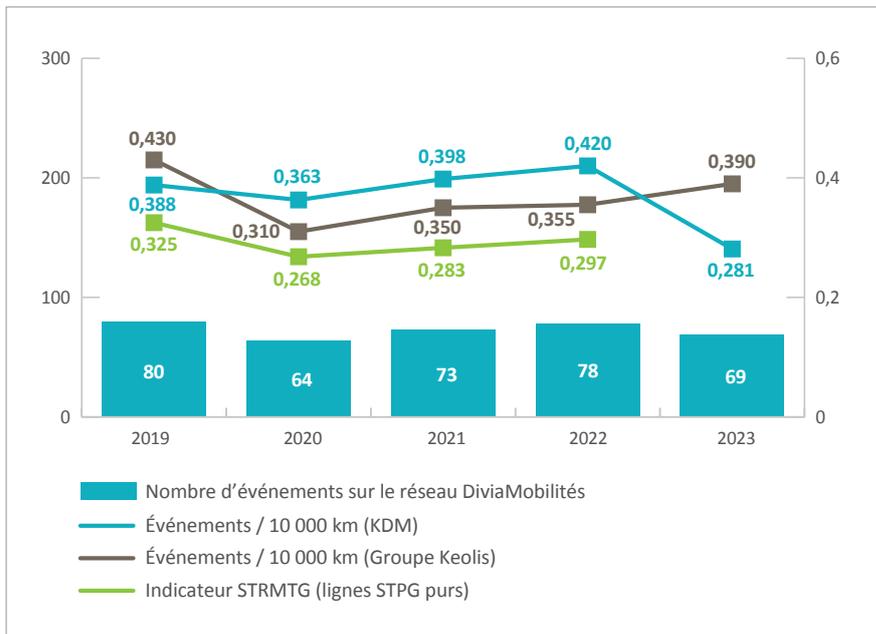
### → Victimes tiers



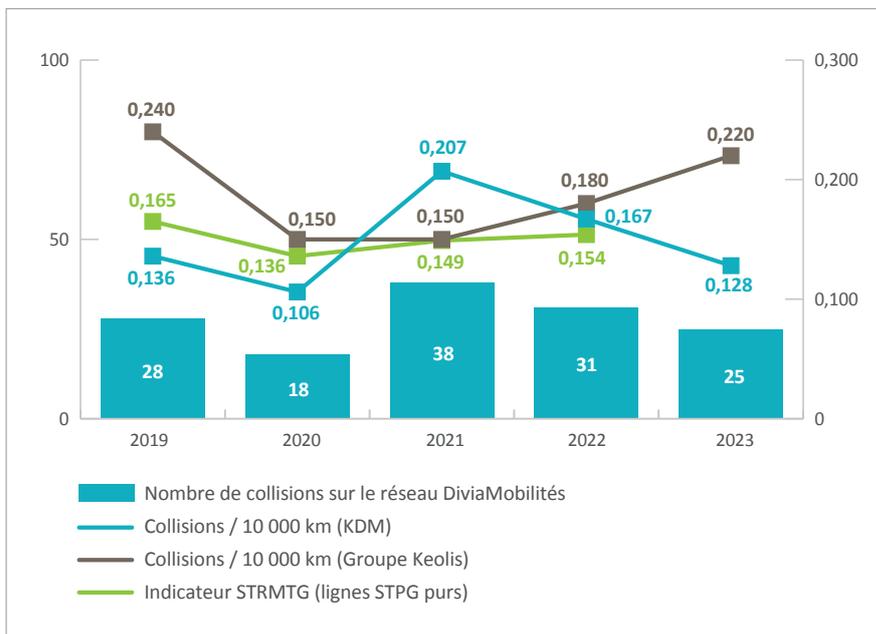
La sinistralité bus de 2023 démontre une amélioration de 16% par rapport à l'année précédente. Des performances sont également à noter sur les indicateurs « collisions / 10 000 km », « victimes voyageurs / 10 millions de voyages » et « victimes tiers / 1 million km ».

## 1.4.1.2 / SÉCURITÉ FERROVIAIRE

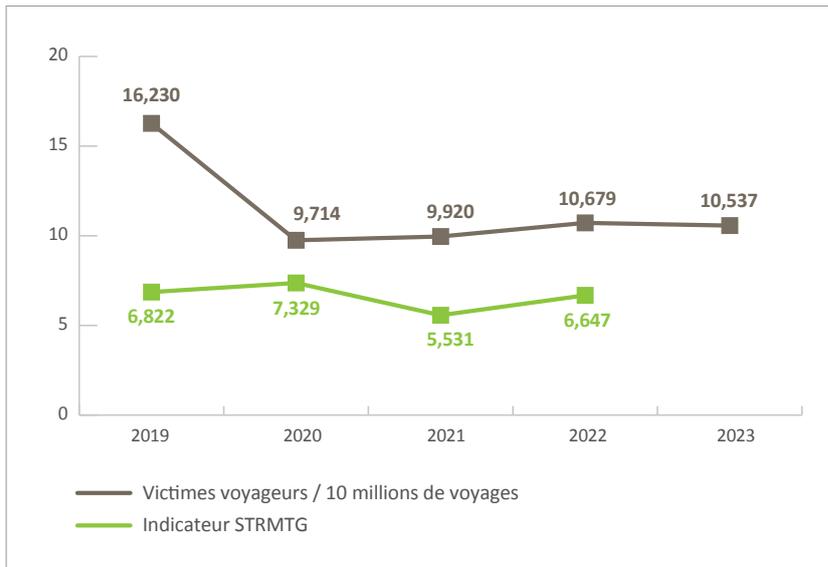
### → Événements d'exploitation



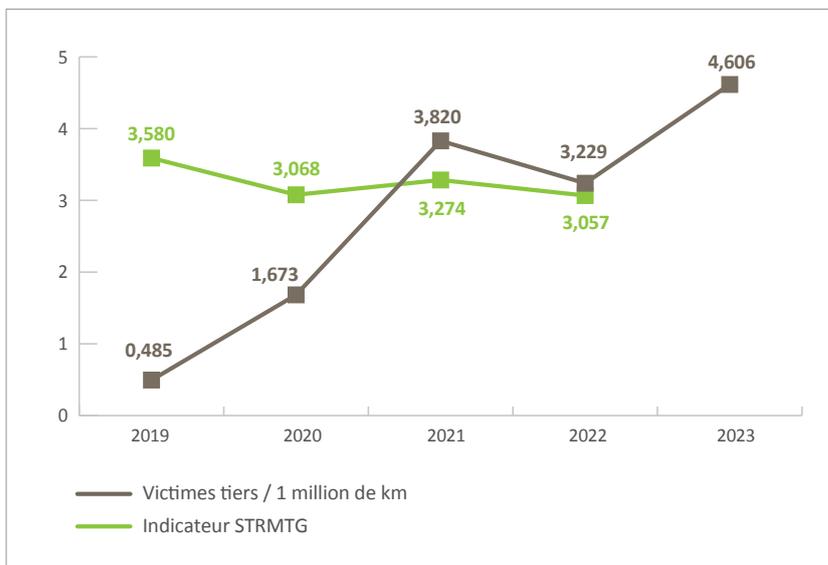
### → Collisions



### →Victimes voyageurs



### → Victimes tiers



La sinistralité tramway a diminué de 33 % par rapport à l'année 2022. Cela correspond au plus faible taux depuis au moins 7 ans, grâce aux améliorations apportées conjointement par Dijon métropole et Keolis Dijon Multimodalité sur le matériel roulant et les infrastructures. Il est à noter une augmentation des indicateurs " victimes tiers / 1 million de km" suite aux collisions survenues sur le réseau.

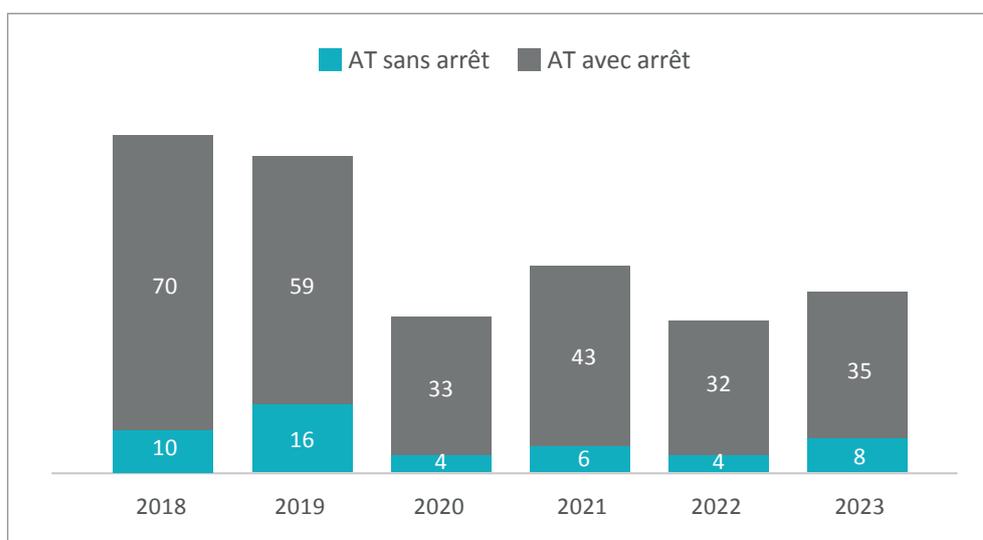
### 1.4.1.3 / SÉCURITÉ DANS LES PARCS EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

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.

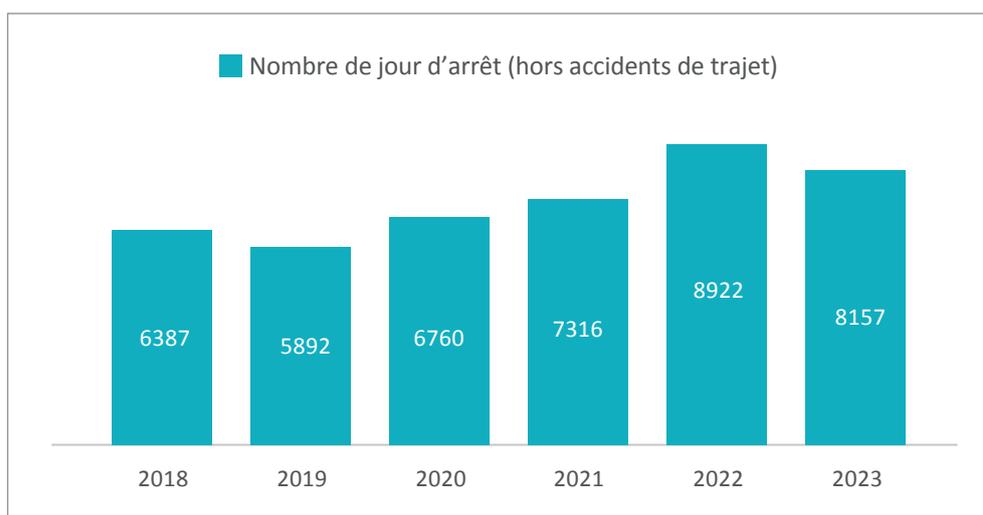
## I.4.2 / SÉCURITÉ DES SALARIÉS

### 1.4.2.1 / TRANSPORTS URBAINS

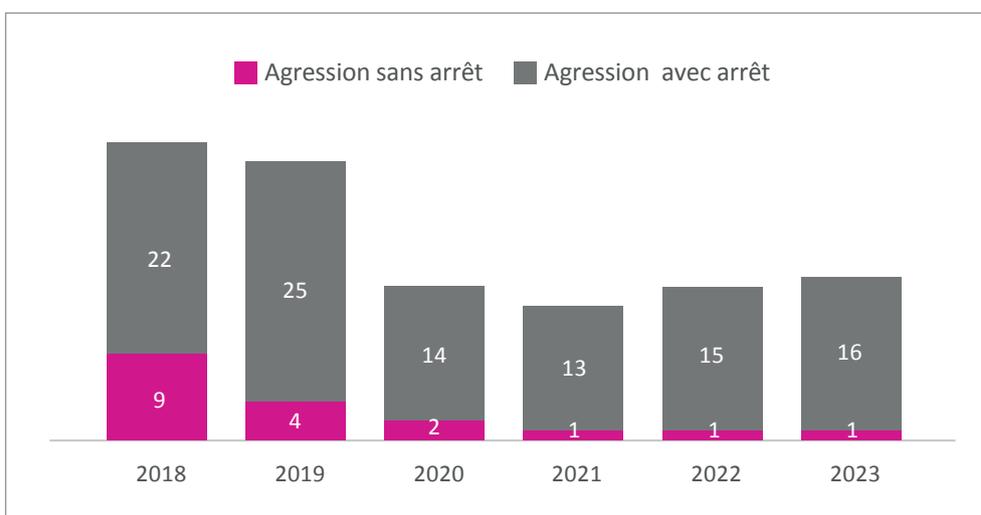
#### → Accidents du travail



#### → 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 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

Aucun accident du travail concernant le pôle « stationnement en ouvrage »  
Trois accidents de travail ont été enregistrés en 2023 dans le pôle « stationnement en voirie » et concernent des techniciens de voirie. Les événements sont des douleurs au dos à la suite de manipulations d'objets.



## 1.5 / QUALITÉ DE SERVICE

Keolis Dijon Multimodalité 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 sept thèmes communs à tous les services de la mobilité, afin d'harmoniser leurs pratiques respectives.

Avec le nouveau contrat de délégation de service public, une nouvelle annexe « Performance et qualité » a été rédigée. Elle consiste à évaluer le niveau de productivité et de qualité de service rendu. La méthodologie choisie s'inscrit dans la continuité de celle mise en œuvre lors du contrat précédent mais des ajustements ont été réalisés. Également, le niveau d'exigence attendu sur chacun des critères est revu à la hausse.

Les contrôles ont débuté en juillet après une période d'un mois de mesures « à blanc ». Ainsi, les résultats 2023, portent exclusivement sur le deuxième semestre.

→ Accueil des clients

Critère	Objectif 2023	Résultats 2022	Résultats 2023	Tendance 2023										
<b>DIVIA Services</b>	85,00%	57,89%	<b>55,56%</b>	<p>DIVIA Services</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat</th></tr> <tr><td>T1</td><td>58,00%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>56,00%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>54,00%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>50,00%</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat	T1	58,00%	T2	56,00%	T3	54,00%	T4	50,00%
Trimestre	Résultat													
T1	58,00%													
T2	56,00%													
T3	54,00%													
T4	50,00%													
<b>MOBIGO</b>	85,00%	-	<b>42,86%</b>	<p>MOBIGO</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat</th></tr> <tr><td>T1</td><td>70,00%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>65,00%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>60,00%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>50,00%</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat	T1	70,00%	T2	65,00%	T3	60,00%	T4	50,00%
Trimestre	Résultat													
T1	70,00%													
T2	65,00%													
T3	60,00%													
T4	50,00%													
<b>Agence Commerciale</b>	90,00%	85,83%	<b>63,93%</b>	<p>Agence Commerciale</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat</th></tr> <tr><td>T1</td><td>60,00%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>62,00%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>65,00%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>68,00%</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat	T1	60,00%	T2	62,00%	T3	65,00%	T4	68,00%
Trimestre	Résultat													
T1	60,00%													
T2	62,00%													
T3	65,00%													
T4	68,00%													
<b>Conducteurs</b>	95,00%	96,30%	<b>94,95%</b>	<p>Conducteurs</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Résultat</th></tr> <tr><td>T1</td><td>96,00%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>95,00%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>94,00%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>93,00%</td></tr> </table>	Trimestre	Résultat	T1	96,00%	T2	95,00%	T3	94,00%	T4	93,00%
Trimestre	Résultat													
T1	96,00%													
T2	95,00%													
T3	94,00%													
T4	93,00%													
<b>AVSR</b>	95,00%	100,00%	<b>100,00%</b>	<p>AVSR</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%													
<b>Agents de parc</b>	95,00%	91,49%	<b>100,00%</b>	<p>Agents de parc</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%													

→ Information clients

Critère	Objectif 2023	Résultats 2022	Résultats 2023	Tendance 2023
Site / application mobile	90,00%	66,25%	<b>91,49%</b>	<p>Site / application mobile</p>
Bus / Arrêts	97,50%	87,13%	<b>97,55%</b>	<p>Bus / Arrêts</p>
Tramways / Stations	97,50%	98,68%	<b>100,00%</b>	<p>Tramways / Stations</p>
Stations VLS	97,00%	100,00%	<b>96,77%</b>	<p>Stations VLS</p>
Parcs de stationnement	97,00%	95,83%	<b>93,75%</b>	<p>Parcs de stationnement</p>
Stationnement sur voirie	97,00%	100,00%	<b>100,00%</b>	<p>Stationnement sur voirie</p>

→ Ponctualité

Critère	Objectif 2023	Résultats 2022	Résultats 2023	Tendance 2023
Ponctualité	86,50%	85,05%	<b>85,39%</b>	<p>Ponctualité</p>

Critère	Objectif 2023	Résultats 2022	Résultats 2023	Tendance 2023										
<b>Bus</b>	95,00%	98,13%	<b>79,21%</b>	<p>Bus</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Proportion</th></tr> <tr><td>T1</td><td>~80,50%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>~79,50%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>~78,50%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>~77,50%</td></tr> </table>	Trimestre	Proportion	T1	~80,50%	T2	~79,50%	T3	~78,50%	T4	~77,50%
Trimestre	Proportion													
T1	~80,50%													
T2	~79,50%													
T3	~78,50%													
T4	~77,50%													
<b>Tramways</b>	95,00%	99,37%	<b>78,33%</b>	<p>Tramways</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Proportion</th></tr> <tr><td>T1</td><td>~74,00%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>~76,00%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>~78,00%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>~80,00%</td></tr> </table>	Trimestre	Proportion	T1	~74,00%	T2	~76,00%	T3	~78,00%	T4	~80,00%
Trimestre	Proportion													
T1	~74,00%													
T2	~76,00%													
T3	~78,00%													
T4	~80,00%													
<b>Arrêts de bus</b>	97,50%	100,00%	<b>100,00%</b>	<p>Arrêts de bus</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Proportion</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	Proportion	T1	100,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	100,00%
Trimestre	Proportion													
T1	100,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	100,00%													
<b>Stations tramways</b>	97,50%	100,00%	<b>97,78%</b>	<p>Stations tramways</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Proportion</th></tr> <tr><td>T1</td><td>~94,00%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>~96,00%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>~98,00%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>~100,00%</td></tr> </table>	Trimestre	Proportion	T1	~94,00%	T2	~96,00%	T3	~98,00%	T4	~100,00%
Trimestre	Proportion													
T1	~94,00%													
T2	~96,00%													
T3	~98,00%													
T4	~100,00%													
<b>Stations VLS</b>	95,00%	100,00%	<b>100,00%</b>	<p>Stations VLS</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Proportion</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	Proportion	T1	100,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	100,00%
Trimestre	Proportion													
T1	100,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	100,00%													
<b>Abris sécurisés</b>	95,00%	100,00%	<b>90,00%</b>	<p>Abris sécurisés</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Proportion</th></tr> <tr><td>T1</td><td>~85,00%</td></tr> <tr><td>T2</td><td>~88,00%</td></tr> <tr><td>T3</td><td>~90,00%</td></tr> <tr><td>T4</td><td>~92,00%</td></tr> </table>	Trimestre	Proportion	T1	~85,00%	T2	~88,00%	T3	~90,00%	T4	~92,00%
Trimestre	Proportion													
T1	~85,00%													
T2	~88,00%													
T3	~90,00%													
T4	~92,00%													
<b>Parcs en ouvrage</b>	95,00%	100,00%	<b>100,00%</b>	<p>Parcs en ouvrage</p> <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Proportion</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	Proportion	T1	100,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	100,00%
Trimestre	Proportion													
T1	100,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	100,00%													

→ Suivi des réclamations

Critère	Objectif 2023	Résultats 2022	Résultats 2023	Tendance 2023										
<b>Délai de traitement</b>	97,50%	95,71%	<b>97,30%</b>	<p>Délai de traitement</p> <table border="1"> <caption>Data for Délai de traitement</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Résultat (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T1</td> <td>95,71%</td> </tr> <tr> <td>T2</td> <td>96,00%</td> </tr> <tr> <td>T3</td> <td>96,50%</td> </tr> <tr> <td>T4</td> <td>97,30%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	95,71%	T2	96,00%	T3	96,50%	T4	97,30%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	95,71%													
T2	96,00%													
T3	96,50%													
T4	97,30%													

→ Disponibilité des équipements

Critère	Objectif 2023	Résultats 2022	Résultats 2023	Tendance 2023										
<b>Transports urbains</b>	95,50%	100,00%	<b>99,43%</b>	<p>Transports urbains</p> <table border="1"> <caption>Data for Transports urbains</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Résultat (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T1</td> <td>98,50%</td> </tr> <tr> <td>T2</td> <td>98,50%</td> </tr> <tr> <td>T3</td> <td>99,00%</td> </tr> <tr> <td>T4</td> <td>99,43%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	98,50%	T2	98,50%	T3	99,00%	T4	99,43%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	98,50%													
T2	98,50%													
T3	99,00%													
T4	99,43%													
<b>Stationnement sur voirie</b>	97,00%	100,00%	<b>98,39%</b>	<p>Stationnement sur voirie</p> <table border="1"> <caption>Data for Stationnement sur voirie</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Résultat (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T1</td> <td>97,00%</td> </tr> <tr> <td>T2</td> <td>97,00%</td> </tr> <tr> <td>T3</td> <td>97,50%</td> </tr> <tr> <td>T4</td> <td>98,39%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	97,00%	T2	97,00%	T3	97,50%	T4	98,39%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	97,00%													
T2	97,00%													
T3	97,50%													
T4	98,39%													
<b>Station VLS</b>	97,00%	100,00%	<b>90,32%</b>	<p>Stations VLS</p> <table border="1"> <caption>Data for Stations VLS</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Résultat (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T1</td> <td>88,00%</td> </tr> <tr> <td>T2</td> <td>88,00%</td> </tr> <tr> <td>T3</td> <td>90,00%</td> </tr> <tr> <td>T4</td> <td>90,32%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	88,00%	T2	88,00%	T3	90,00%	T4	90,32%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	88,00%													
T2	88,00%													
T3	90,00%													
T4	90,32%													

## → Satisfaction clientèle

Critère	Objectif 2023	Résultats 2022	Résultats 2023
Transports urbains	95,00%	96,3%	92,6%
Stationnement en ouvrage	95,00%	93,9%	94,4%
Vélo	95,00%	96,7%	97,9%

Tout au long de l'année, les acteurs de Keolis Dijon Multimodalité se sont mobilisés pour maintenir le niveau de qualité de service.

Les principaux faits marquants de l'année en la matière sont les suivants :

### Accueil des clients

#### MOBIGO

À partir de 2023, l'accueil téléphonique est mesuré grâce à des contrôles réalisés auprès de DiviaServices et de MOBIGO.

Pour faciliter les interactions avec MOBIGO et les résultats qualité, un comité de pilotage trimestriel a été mis en place en fin d'année.

#### Agence DiviaMobilités

La principale source de non-conformité à l'agence est relative aux temps d'attente des clients. Un plan d'actions doit être mené en 2024 à ce sujet.

#### AVSR

l'accueil réservé par les AVSR n'a été mesuré qu'une fois sur le semestre

#### Informations clients

Information à distance : des modifications ont été menées sur le calculateur d'itinéraire permettant d'améliorer considérablement son fonctionnement.

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.

### Ponctualité

L'absentéisme élevé a induit la non-atteinte du critère de ponctualité malgré une amélioration par rapport à 2022.

### Propreté

Les contrôles de propreté réalisés en contradictoire sur les contrats précédents sont désormais réalisés en clients mystères.

### Réclamations :

Le processus de gestion des réclamations a fait l'objet d'un plan d'actions important permettant d'améliorer leur traitement et ainsi de diminuer les temps de réponse.

Enfin, en 2023, des tournées qualité conjointes entre Dijon métropole et Keolis Dijon Multimodalité 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 2022 (-9,2%). Cette tendance est encore plus marquée en intégrant les purges de porte, incident relativement fréquent en 2022 mais qui s'est apaisé en 2023.

L'année 2023 a été particulièrement marquée par les émeutes urbaines de fin juin et des incivilités à répétition sur le secteur de la Fontaine d'Ouche au 3<sup>ème</sup> trimestre.

Concernant les actions menées, l'année 2023 a permis d'accroître les partenariats avec les Forces de Sécurité Intérieures, déjà développés depuis 2020, en accompagnant les équipes de lutte contre la fraude, en maintenant une visibilité importante à travers des opérations conjointes régulières et dissuasives, et en menant des exercices d'entraînement communs.

## 1.6.1.1 / STATISTIQUES PAR TYPES D'INCIDENTS

### → Types d'incidents

	Cumul Année		
	2022	2023	Δ n/n-1
Agressions agents	17	29	70,6%
Agressions clients	64	57	-10,9%
Altercations agents	160	166	3,8%
Altercations clients	39	29	-25,6%
<b>Total Atteintes aux personnes</b>	<b>280</b>	<b>281</b>	<b>0,4%</b>
Projectiles	74	62	-16,2%
Dégradations	38	40	5,3%
Vols	12	11	-8,3%
Intrusions	6	4	-33,3%
<b>Total Atteintes aux biens</b>	<b>130</b>	<b>117</b>	<b>-10,0%</b>
Incivilités agents	274	230	-16,1%
Incivilités clients	42	31	-26,2%
<b>Total Autres incivilités</b>	<b>316</b>	<b>261</b>	<b>-17,4%</b>
<b>Jours AT consécutifs agression</b>	<b>2566,5</b>	<b>2649</b>	<b>3,2%</b>
<b>TOTAL FAITS</b>	<b>726</b>	<b>659</b>	<b>-9,2%</b>

En 2023, le nombre total d'incidents signalés (hors purge de porte) sur le réseau DiviaBus&Tram a été réduit de 9,2% (659 faits en 2023 contre 726 faits en 2022).

Bien que le volume total des incidents décline, les atteintes aux personnes (altercations et agressions) restent au même niveau qu'en 2022, avec une augmentation des faits commis sur les agents du réseau Divia Bus&Tram.

Les autres catégories (atteintes aux biens et incivilités) amorcent cette tendance à la baisse.

Les purges de portes ne figurent pas dans ce récapitulatif mais affichent une nette diminution -61,6% (28 faits en 2023 contre 73 faits en 2022).

### Les atteintes aux personnes

Les atteintes aux personnes sont au même niveau qu'en 2022 (volume identique de 280 incidents mais avec une Les atteintes aux personnes se situent au même niveau depuis 2021 et comptabilisent 281 signalements.

Le nombre d'agressions (sur agents et sur clients) continue de progresser avec un niveau jamais atteint jusqu'alors (86 faits).

La répartition en fonction de la nature des faits (altercations/agressions) est semblable à celle de l'année 2022 mais la disparité porte sur l'identité des victimes ; ainsi, en 2022, 81 agressions étaient recensées avec 17 agressions sur agents et 64 sur clients. En 2023, 86 agressions sont signalées avec 29 agressions sur agents et 57 sur clients.

- **Les agressions sur clients :**

- 41 agressions physiques (avec coups), 7 agressions sexuelles, 6 agressions avec arme (couteau), 2 crachats et 1 jet de laser ont été comptabilisés.
- 31 agressions se sont déroulées au sein du réseau bus, 25 sur le réseau tram et 1 à l'agence commerciale.

- **Les agressions sur agents :**

- Elles sont en nette augmentation par rapport à 2022 (+70%).
- Sur les 29 agressions commises à l'encontre des agents, 18 concernent les conducteurs, 10 le personnel de contrôle et 1 concerne un cadre.

• **Les altercations :**

- Le niveau est plutôt stable avec 195 signalements en 2023 contre 199 en 2022. Les altercations sur agents ont cependant été un peu plus nombreuses en 2023 avec 166 faits (160 en 2022) alors que les altercations entre clients ont un peu diminué (-10 faits).
- Dans cette catégorie, les insultes et les menaces proférées à l'encontre des agents représentent respectivement 73 (62 en 2022) et 25 faits (36 en 2022).
- Sur les 29 altercations sur clients, 9 ont entraîné des insultes et 4 des menaces.
- Comme depuis 2021, les insultes constituent l'incident le plus fréquent avec 82 faits au total.

**Les atteintes aux biens**

Avec un nombre global de 117 faits, les atteintes aux biens poursuivent leur évolution à la baisse (-32.29% en 2022, -10% en 2023).

Cette catégorie se trouve notamment impactée par les émeutes du mois de juin qui ont conduit à la destruction intégrale d'un bus par incendie.

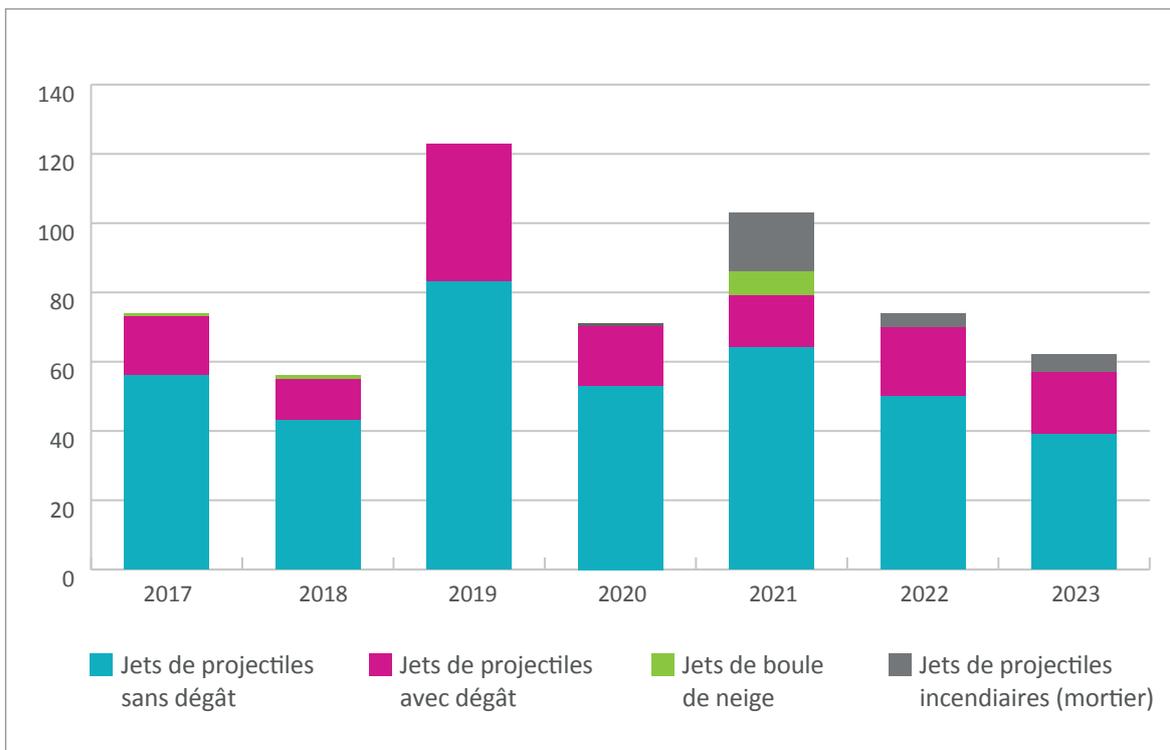
Dans cette rubrique, les jets de projectiles constituent l'incident le plus fréquent (62 faits en 2023).

Comme en 2022, les tirs de mortier ne sont pas dirigés contre le matériel roulant mais ces événements ont un impact fort sur notre personnel ou sur notre clientèle (sentiment d'insécurité). Des modifications de desserte ont donc été mises en place dans de telles circonstances.

Un tiers des jets de projectiles a entraîné des dégâts (soit 18 faits). Cette proportion est à la hausse par rapport à celle des années antérieures.

Sur les 62 jets de projectiles, 41 se sont produits au sein du réseau bus, 20 au sein du réseau tramway et 1 sur un véhicule de surveillance.

→ **Focus jets de projectiles**



Les dégradations sont au même niveau qu'en 2022 et sont de nature variée : sièges brûlés, tags, vitrage cassé,...

Avec 11 faits, les vols atteignent le même niveau qu'en 2022. Un vol a été commis avec violence.

Les intrusions sont à un niveau comparable à ceux des années antérieures. Les 4 intrusions se sont produites sur le site de la fourrière. 1 autre incident a été signalé sur ce site (menaces et insultes à l'encontre de l'agent d'accueil).

## Les incivilités

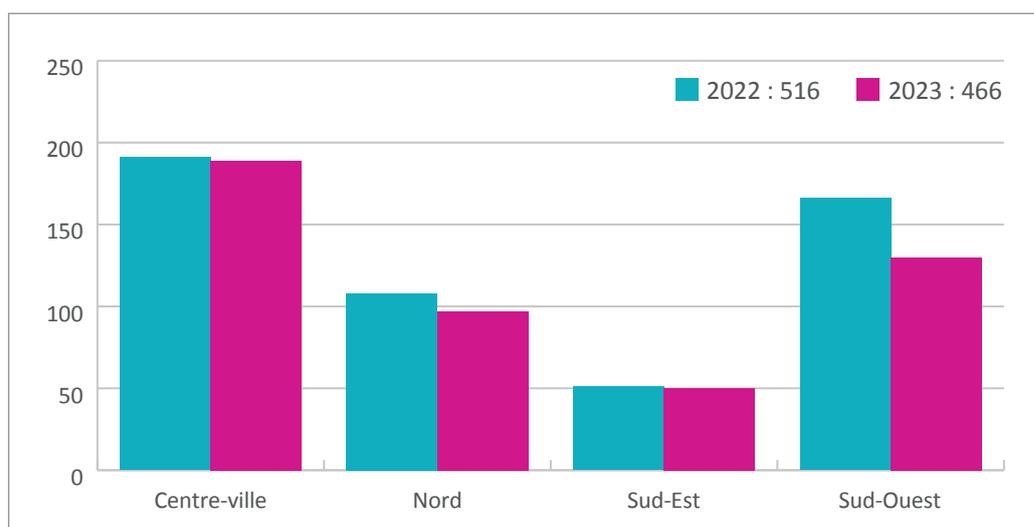
Le volume des incivilités est réduit de plus de 17% par rapport à l'année 2022.

Les comportements liés à la consommation d'alcool (35 faits), les comportements dangereux (32 faits : rodéo, jeux de ballon aux abords des voies, personne qui s'accroche à l'arrière des bus ou des tramways) et les comportements provocateurs (26 faits : refus de descendre au terminus, demande de tous les arrêts) sont les plus répandus dans cette catégorie.

Plus du tiers des incivilités survient entre 16h et 20h. Recensant 51 incivilités, le samedi semble être le jour le plus problématique.

### 1.6.1.2 / DONNÉES PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE : DIJON

#### → Incidents sur Dijon



Secteurs géographiques : • Centre-ville : hypercentre, Montchapet, Petit Citeaux • Nord : Grésilles, Junot, Toison d'Or • Sud-Est : Greuze, Mansart, Université • Sud-Ouest : Fontaine d'Ouche, Bourroche, Jaurès

Sur le périmètre de la Ville de Dijon, le nombre global d'incidents est en baisse par rapport à l'année 2022 (-9,69%). Cette tendance se reflète dans tous les secteurs de la ville mais est davantage marquée pour les secteurs Nord et Sud-Ouest.

Sur les 86 agressions comptabilisées (à l'encontre des agents et des clients), 69 se sont produites à Dijon (32 au centre-ville, 17 sur le secteur Sud-Ouest, 14 sur le secteur Nord et 6 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 (94 événements) est supérieur à celui du réseau tramway (81 événements). Par ailleurs, 14 incidents se sont produits à l'agence DiviaMobilités.

Le secteur Nord poursuit son évolution à la baisse (-10%). Le quartier des Grésilles recense 38 faits, celui de Varennes-Toison en comptabilise 33. Ce secteur est marqué par l'incendie d'un bus lors des émeutes urbaines fin juin.

Pas d'évolution notable pour le secteur Sud-Est par rapport à l'année 2022, le quartier Université recense près de deux tiers des faits.

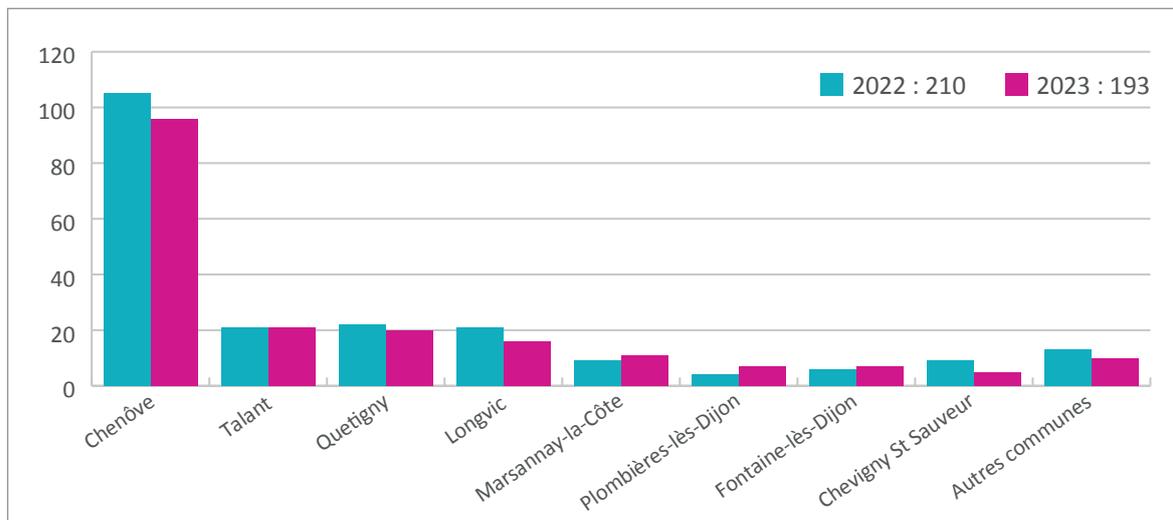
Le secteur Sud-Ouest connaît l'évolution la plus importante avec un recul du nombre des incidents de plus de 21%. Il est marqué par des incivilités (48 faits), des altercations (32 faits), des jets de projectiles et des agressions (17 faits). Sur les 130 incidents, 70 se sont produits dans le quartier de la Fontaine d'Ouche (dont les 2/3 au terminus) et 27 dans le quartier Bourroches.

Dans le quartier de la Fontaine d'Ouche, la situation a été assez problématique à partir de la rentrée de septembre avec des regroupements de jeunes qui chahutaient, importunaient les agents, jetaient des projectiles ou mettaient le feu à des poubelles. Des déviations ont dû être mises en place à 9 reprises.

Les actions conjointes de tous les partenaires ont permis d'apaiser la situation.

## 1.6.1.3 / DONNÉES PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE : LES AUTRES COMMUNES DE LA MÉTROPOLE

### → Incidents sur les autres communes



Concernant les autres communes de la métropole, aucune évolution majeure ne peut être dégagée.

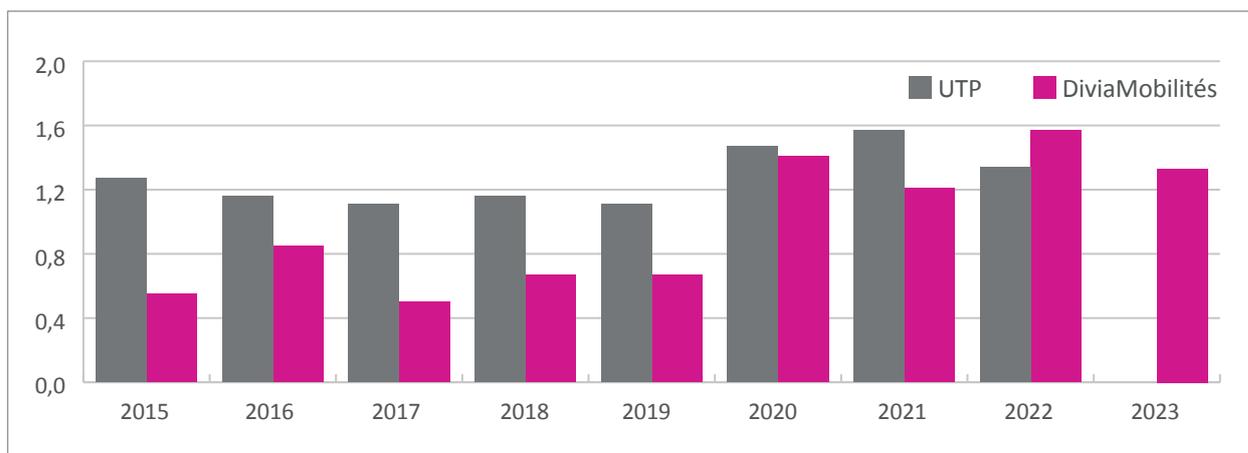
Les communes de Chenôve, Quetigny, Longvic et Chevigny connaissent une légère baisse du nombre d'incidents.

Pour la commune de Chenôve, les incidents majoritairement signalés sont des incivilités. 9 agressions (4 sur agents et 5 sur clients) ont par ailleurs été comptabilisées. La tendance à la baisse par rapport à l'année 2022 concerne les jets de projectiles.

Comme en 2022, les communes de Quetigny et de Talant recensent un nombre d'incidents équivalent. A Talant, la moitié des incidents concerne des atteintes aux biens (projectiles ou dégradations). A Quetigny, les incivilités constituent la catégorie la plus représentée.

## 1.6.1.4 / COMPARAISONS NATIONALES

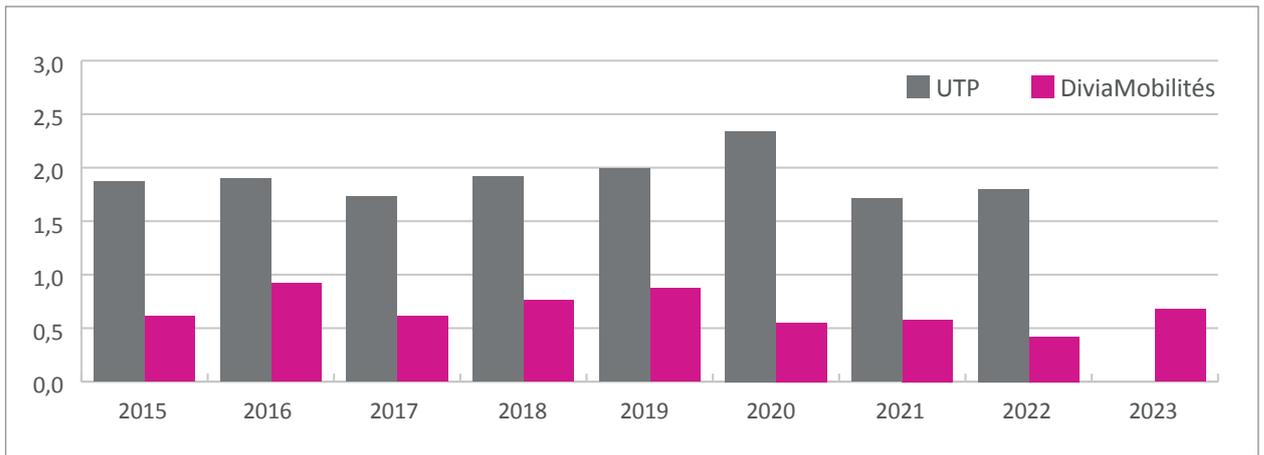
### → Nombre d'agressions sur la clientèle (ratio par million de voyages)



57 agressions en 2023 pour 42,9 millions de voyages sur le réseau DiviaBus&Tram. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

Le nombre d'agressions sur clients figure dans la moyenne haute des années précédentes mais est en recul par rapport à 2022. L'augmentation de la fréquentation contribue à cette évolution.

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



29 agressions en 2023 pour 42,9 millions de voyages sur le réseau DiviaBus&Tram. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

## 1.6.2 / INCIDENTS SÛRETÉ STATIONNEMENT

### 1.6.2.1 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

→ Incidents sûreté parking en ouvrage



Pour l'année 2023, il n'y a pas d'évolution notable quant au nombre d'incidents sur les parcs. En effet, 365 incidents ont été comptabilisés dans les parkings en ouvrage comme en 2022. 88% de ces incidents concernent des incivilités de la part des clients et les 12% restants sont des dégradations dans les parcs et sur les équipements.

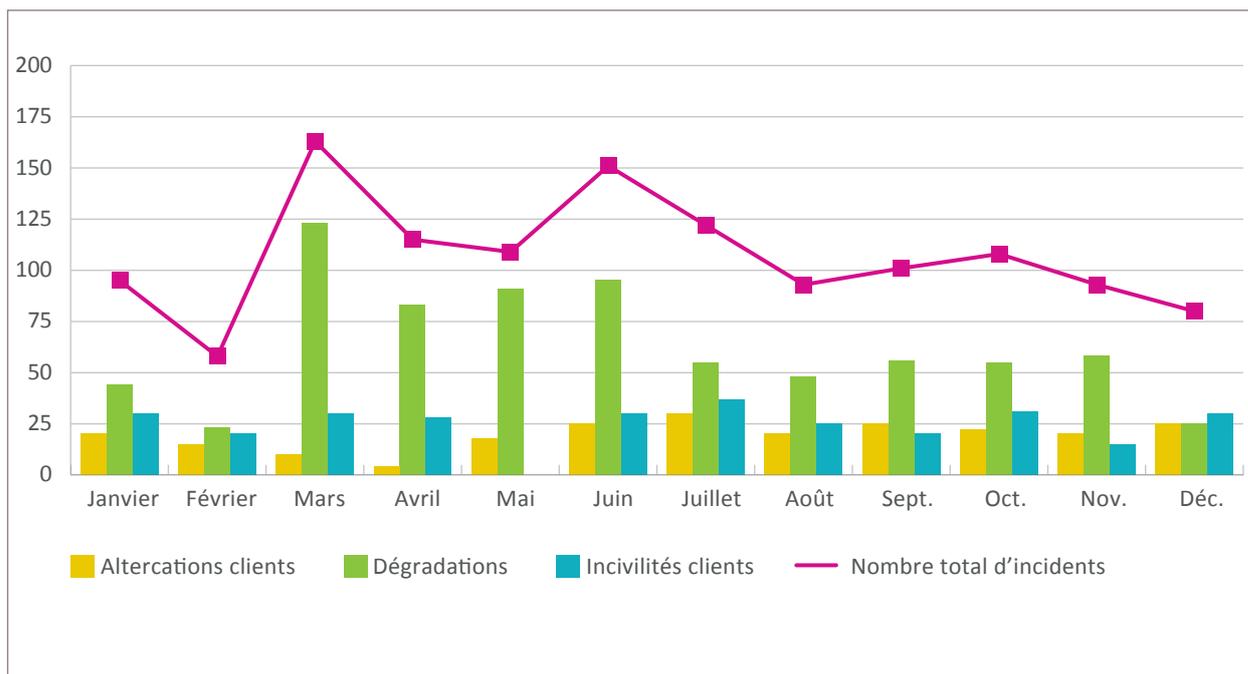
Aucune atteinte aux personnes n'a été signalée en 2023.

Malgré une fréquentation plus importante en 2023 par rapport à 2022, le nombre d'incidents reste stable.

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

## 1.6.2.2 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

### → Incidents sûreté sur voirie



Le nombre d'incidents est stable par rapport à 2022. En effet, 1288 incidents sont comptabilisés contre 1278 en 2022. En revanche, la typologie des incidents est bien différente des signalements de l'année dernière.

Tout d'abord, le nombre d'altercations a diminué de 44% par rapport en 2022. Aucune agression sur Agents de Contrôle du Stationnement (ACS) n'a été signalée (contre 2 en 2022). Avec la mise en place du LAPI (Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation), les missions des ACS ont varié avec moins de temps sur le terrain. Les ACS indiquent ne pas avoir eu plus d'altercations sur le terrain malgré ce nouveau mode de contrôle.

Les dégradations des horodateurs ont augmenté de 67% par rapport à l'année précédente, 785 dégradations contre 453. Cela s'explique en grande partie par une augmentation du nombre d'horodateurs dans de nouvelles zones, comme Carnot et République. En outre, des établissements scolaires se trouvent dans ces secteurs. Les horodateurs à proximité sont souvent dégradés par des tags, des rayures sur les écrans et des autocollants.

En complément, lors des mouvements de grèves et des manifestations (Ex : manifestations contre la réforme des retraites au cours du premier semestre), les horodateurs sont souvent pris pour cibles.

Ces trois principaux facteurs expliquent l'augmentation des dégradations sur les horodateurs.

## 1.6.3 / 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	-	0 (- 100%)	6 (=)	10 (+50%)
Station	0 (-100%)	7 (-20%)	97 (+2%)	2 (=)
Vélo	98 (+3%)			

## DIVIAVÉLODI

Durant l'année 2023, certaines stations DiviaVélodi ont été particulièrement visées par les actes de vandalisme et plus particulièrement la station « Saint Fiacre » :

- Station **n°01 (SAINT FIACRE)** : 18 incidents (affichages sauvages + dégradation des stickers du bloc lumineux)
- Station **n°11 (WILSON)** : 12 incidents (affichages sauvages + bloc lumineux cassé + tag)
- Station **n° 19 (REPUBLIQUE)** : 10 incidents (affichages sauvages sur station)
- Stations **n°5 (CHABOT CHARNY)**, 8 incidents (affichages sauvages)

Pas d'incident majeur sur les stations malgré les émeutes que le pays a connues cette année.

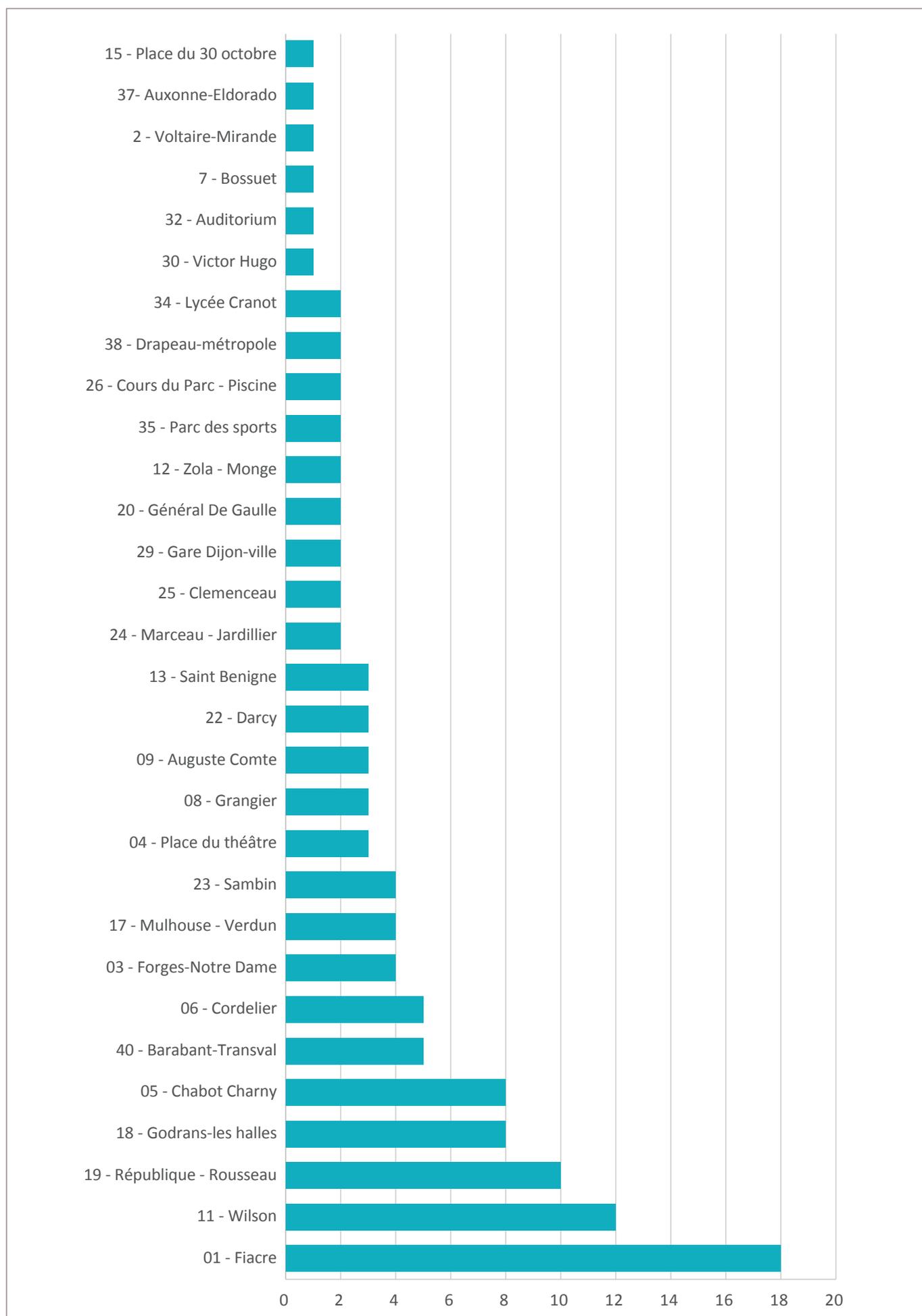
De nouveaux actes de vandalismes ont marqué l'année 2023 : la station 01 Saint Fiacre connaît de nouveau une vague de vandalismes répétés (une personne enlève les deux dernières lettres du mot « fiacre » sur le bloc lumineux).

Une légère diminution des tags est constatée.

De nombreux vandalismes sur les vélos sont signalés avec crevage de pneus, phénomène important de vols de catadioptrés dans les stations 38 et 39 ainsi que de nombreux stickers collés sur les jupes arrière des vélos

Concernant les abris DiviaVéloPark, peu de dégradations sont constatées mais des dépôts de déchets sauvages sont observés (particulièrement dans l'abri de Quetigny).

→ Faits de vandalisme par station



Enfin, concernant les vélos, depuis le lancement du service en 2017 :

- 11 vélos ont été réformés
- 43 vélos sont considérés volés au 31 janvier 2024

## DIVIAVÉLO

Sur la flotte DiviaVélo, à l'examen du parc du 31 janvier 2024, 69 vélos apparaissent comme volés (c'est-à-dire non restitués par les clients depuis le lancement de la flotte) et 204 ont été réformés.

## I.6.4 / LES ACTIONS DE PRÉVENTION

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

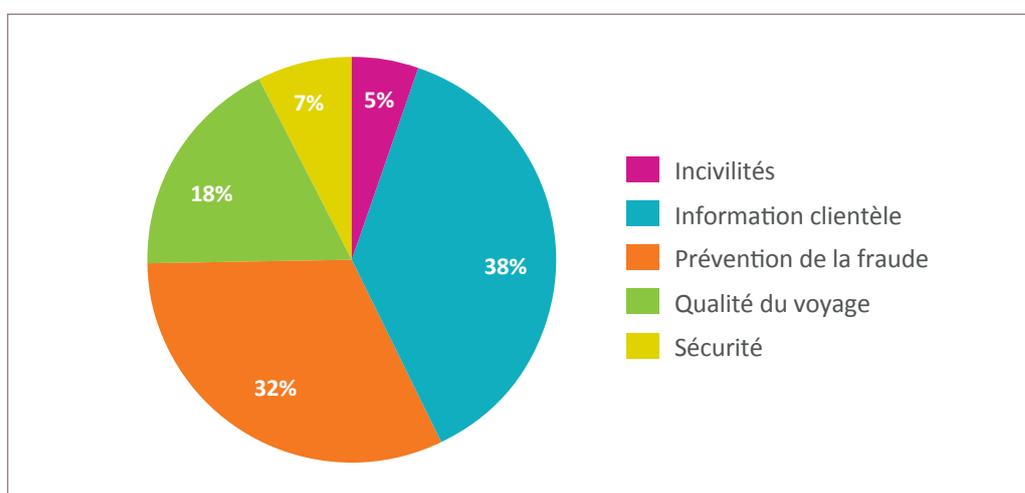
### 1.6.4.1 / LA MÉDIATION

#### PIMMS MÉDIATION DIJON

Keolis Dijon Multimodalité a poursuivi son partenariat avec le 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.

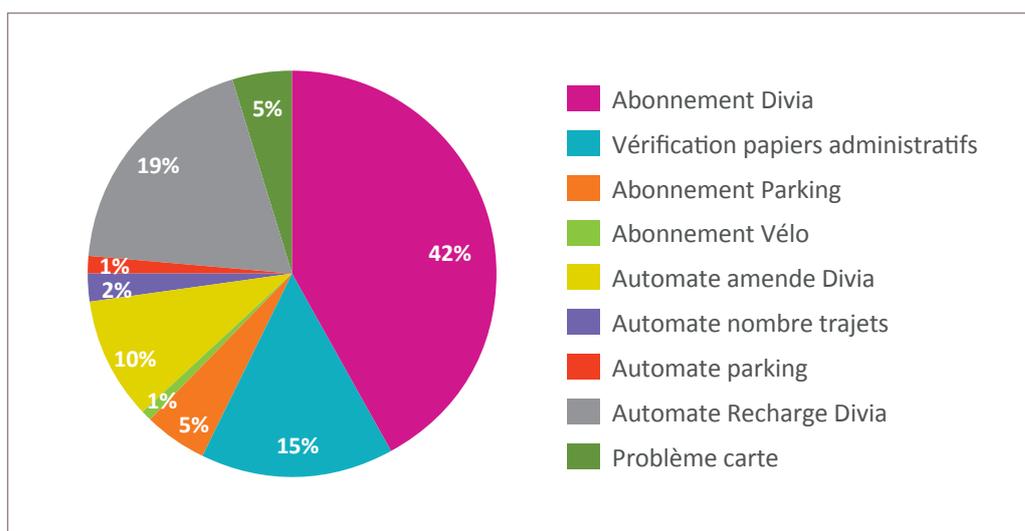
#### → Activité médiation dans les transports



Le niveau d'activité globale est en recul par rapport à 2022 (-20%). Un manque d'effectif est à l'origine de cette évolution.

Sur le réseau DiviaBus&Tram, les médiateurs accompagnent principalement les voyageurs en les informant sur les itinéraires, la billettique, ils rappellent les règles et incitent à la validation. Leur rôle est fondamental et ce notamment, à la rentrée 2023, pour l'accompagnement des clients lors des changements du réseau, et notamment les Bus Class'.

## → Activité médiation à l'agence commerciale



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

## MÉDIATION & PRÉVENTION - DIJON MÉTROPOLE

La convention signée le 30 mai 2023 a permis de formaliser le partenariat avec l'association Médiation & Prévention - Dijon Métropole.

Les objectifs de ce partenariat sont de favoriser le développement du lien social, notamment auprès des jeunes, et de contribuer à la tranquillité des voyageurs et des salariés.

Ce partenariat a été essentiel pour apaiser la situation à la Fontaine d'Ouche en renouant le dialogue avec les jeunes des quartiers.

### 1.6.4.2 / LA CRÉATION DU SERVICE PRÉVENTION

À compter du 1er mai 2023, un nouveau service a été créé. Les missions principales confiées à l'équipe Prévention sont d'assurer une présence humaine rassurante et dissuasive dans les espaces de transport et sur l'ensemble du réseau (plus de sécurité), d'accompagner les conducteurs sur le réseau et aux extrémités des lignes, d'inciter à la validation ou à l'achat d'un titre de transport, de lutter contre les incivilités et les harcèlements sexistes et sexuels dans les transports, de verbaliser les stationnements gênants et d'intervenir dans les établissements scolaires (collèges, lycées) sur les thématiques suivantes : civisme, sécurité et mobilités.

### 1.6.4.3 / LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

En 2023, la création du Service Prévention a notamment permis de poursuivre les interventions en milieu scolaire. Ainsi 751 élèves ont été sensibilisés soit une augmentation de 98% par rapport à 2022. 25 classes ou groupes ont bénéficié d'interventions de prévention sur le thème « Sécurité & Civisme ». Par ailleurs, un forum métier a été réalisé et a permis d'échanger avec une vingtaine d'élèves sur les métiers des transports en commun.

## 1.6.4.4 / LA SÉCURITÉ DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

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

La sensibilisation auprès du public a été réactivée via une campagne de communication (rediffusion en mars 2023) et des actions sur le terrain :

- les 16 et 24 mars 2023 : des animations ont été organisées à Dijon (place de la République) et à Chenôve en présence de comédiens d'improvisation, des polices municipales et de collaborateurs de Keolis Dijon Multimodalité. Des saynètes reflétant des situations déjà rencontrées dans les transports ont été jouées par les comédiens. Le personnel Keolis Dijon Multimodalité, apportait des solutions, notamment avec la méthode des « 5D » de la Fondation des Femmes. 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, en tant que victime ou témoin.
- action reconduite le 24 novembre devant le Cap Vert à Quetigny en présence de la Police Municipale, de la Gendarmerie et des collaborateurs de Keolis Dijon Multimodalité.
- D'autres actions ont été menées pour améliorer les réflexes dans ce domaine auprès des partenaires (formation des médiateurs du PIMMS Médiation Dijon en mars 2023) et des salariés (formation de 7 nouveaux référents internes par l'association FETE).



## 1.6.4.5 / LES PARTENARIATS

Keolis Dijon Multimodalité 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.

Le 23 juin 2023, une réunion rassemblant les partenaires (Métropole, Forces de l'ordre, Justice et Médiation) a permis de dresser le bilan sûreté de l'année précédente et de présenter les contributions de chaque acteur. Cette réunion sera renouvelée en 2024.

### Avec les Forces de l'Ordre

Le partenariat avec les forces de l'ordre continue de progresser en 2023.

En effet, dans le cadre des directives du ministère de l'Intérieur et des relations constructives nouées entre les différentes FSI (Forces de Sécurité Intérieure) et l'entreprise, 160 opérations communes ont été organisées entre les équipes de lutte contre la fraude et les forces de l'ordre (Police Nationale, Police Municipale de Dijon, Gendarmerie Nationale).

En outre, le dispositif Groupe Local de Contrôle des Flux (anciennement Réservistes Opérationnels de Contact), expérimenté fin 2020, par la Gendarmerie Nationale s'est poursuivi. Ces agents en tenue ont pour mission d'agir dans les transports en commun sur le secteur Gendarmerie.

La convention avec la Police Nationale a par ailleurs été renouvelée en juin 2023 et confirme les étroites relations déjà instaurées.

Enfin, deux nouvelles conventions avec le PSIG SABRE (Service de la Gendarmerie) et l'Antenne du GIGN de Dijon ont été signées courant juin 2023. Ces nouveaux partenariats prévoient notamment l'organisation de formations au sein des réseaux de transport.

### Avec la Justice :

L'accueil de personnes condamnées s'est poursuivi en 2023. Le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) a orienté 2 personnes qui ont réalisé un total de 46 heures de TIG (Travail d'Intérêt Général) au sein de Keolis Dijon Multimodalité pour des missions de nettoyage, de tri, d'archivage et d'information auprès de la clientèle.

En 2023, 69 infractions (dégradations volontaires, violences, outrages ou menaces) ont donné lieu à des plaintes par Keolis Dijon Multimodalité ou les agents, soit un volume légèrement inférieur à celui de 2022 (-10%).

Pour 23 de ces infractions, l'auteur a pu être identifié. Le Parquet a ainsi ordonné 5 comparutions devant une Juridiction Pénale (dont 2 comparutions immédiates), 3 mesures alternatives aux poursuites et 2 classements sans suite.

Parallèlement, 41 plaintes pour délit d'habitude ont été déposées en 2023 (contre 48 en 2022 et 109 en 2021).

Parmi ces procédures, 12 plaintes ont fait l'objet de mesures alternatives aux poursuites, 2 de poursuites devant une Juridiction pénale. Ces dossiers initiés en 2023 ont permis de recouvrer plus de 1100€.

Les dossiers ouverts antérieurement à l'année 2023 ont permis de recouvrer près de 17000€ cette année.

## 1.6.5 / LES MOYENS DE SÉCURISATION

### 1.6.5.1 / LA VIDÉOPROTECTION

Le parc bus et tram est équipé à 100% de vidéoprotection. En complément, près de 600 caméras équipent les différentes activités de DiviaMobilités : lignes et stations tram, DiviaVéloPark, DiviaPark, Agence DiviaMobilités et Fourrière.

Les demandes d'exploitation de vidéos en 2023 se situent de nouveau à un niveau très élevé. Ainsi, 459 demandes ont été faites et atteignent un niveau équivalent à celui de l'année 2022. Les réquisitions des FSI sont en recul (-10%). Les extractions faites à l'initiative de Keolis Dijon Multimodalité sont quant à elles en légère augmentation (+4%).

### 1.6.5.2 / 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 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 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>RECETTES</b>			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	82 308 399	85 974 292	83 922 020
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	60 000	61 509	231 972
RECETTES reversées à l'AD	31 929 018	32 856 484	34 924 140
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>114 297 417</b>	<b>118 892 284</b>	<b>119 078 132</b>

#### → Charges

Compte d'exploitation de la Délégation de Service Public des Mobilités	Contrat 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>RECETTES part de l'AD</b>	<b>31 929 018</b>	<b>32 856 484</b>	<b>34 099 412</b>
Transport urbain	75 512 755	78 822 617	77 409 892
Stationnement parcs en ouvrages	4 360 265	4 619 700	4 803 433
Stationnement payant voirie	2 013 627	2 091 353	2 302 328
Fourrière automobile et vélo	481 753	502 131	463 067
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>82 368 399</b>	<b>86 035 801</b>	<b>84 978 721</b>
<b>TOTAL CHARGES + RECETTES reversées à l'AD</b>	<b>114 297 417</b>	<b>118 892 284</b>	<b>119 078 132</b>
<b>COÛT NET pour l'AD</b>	<b>50 379 381</b>	<b>53 117 808</b>	<b>49 822 608</b>

## I.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2023, le montant du forfait de charge avant ajustements pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève à 85 890 230 €2023 soit une indexation de 4,46% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à -980 K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +144 K€.

L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à 904 K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à -15 K€.

Le montant de la contribution financière pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève donc à 85 942 653 €2023.

Détail joint en annexe III 1.3

## I.7.3 / LES INVESTISSEMENTS

Les acquisitions d'immobilisations réalisées par le délégataire en 2023 (1<sup>ère</sup> année du contrat) s'élèvent à 10,8 M€ et sont inférieures au contrat qui prévoyait 12,6 M€ (€2022) (Avenant 3 inclus).

Ce retard est causé principalement par un décalage temporel du processus d'achat de bus d'occasion dans le cadre du plan de réforme des bus, d'un décalage concernant le SAE et des évolutions logicielles et d'un décalage temporel sur les travaux du parking Dauphine.

### → Immobilisations inscrites à l'inventaire B (total) - situation de l'année 2023

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	0,00	0,00	116 004,09	0,00	0,00	116 004,09
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	200 873,28	0,00	0,00	200 873,28
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	0,00	7 036 711,23	0,00	0,00	7 036 711,23
215400	Matériels & outillages	0,00	0,00	272 366,14	0,00	0,00	272 366,14
215500	Installations techniques	0,00	0,00	208 698,26	0,00	0,00	208 698,26
217000	Matériels de transport VE	0,00	0,00	339 916,68	0,00	0,00	339 916,68
217100	Véhicules de Service	0,00	0,00	134 446,52	0,00	0,00	134 446,52
217500	Vélos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217600	Équipements mobiles VE	0,00	0,00	4 000,00	0,00	0,00	4 000,00
218100	AAI Divers	0,00	0,00	224 650,52	0,00	0,00	224 650,52
218310	Matériels et Mobilier de bureau	0,00	0,00	7 623,68	0,00	0,00	7 623,68
218320	Matériels informatiques	0,00	0,00	403 086,96	0,00	0,00	403 086,96
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8 948 377,36</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8 948 377,36</b>
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
231300	Immobilisations en cours construction	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	1 416 108,33	0,00	0,00	1 416 108,33
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	458 886,90	0,00	0,00	458 886,90
	<b>Totaux Inventaire B</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10 823 372,59</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10 823 372,59</b>



## II.1.1 / FAITS MARQUANTS

### II.1.1.1 / FAITS MARQUANTS POUR LE TRANSPORT URBAIN

**Pour l'exploitation du réseau DiviaBus&Tram, l'année 2023 se résume par les événements majeurs repris ci-après par trimestre :**

**Le premier trimestre a été marqué par :**

- Le maintien d'une offre de transport adaptée à 96.6% de l'offre nominale jusqu'aux vacances de février (Soit 10 services en moins). Cela a permis d'avoir une couverture proche de 100% sur cette période. A partir du 20 février, retour à une offre complète, ce qui fait une moyenne de 93.17% de couverture de service sur ce 1er trimestre.
- De nombreuses journées de grèves dues à la réforme des retraites, avec de ce fait la mise en œuvre d'une offre adaptée (19 et 31 janvier, 7, 11 et 16 février puis les 7, 8, 11, 15, 23 et 28 mars 2023). Des manifestations associées ont perturbé l'exploitation du réseau.
- Un absentéisme toujours très élevé ce qui pénalise l'offre de transport.
- Plusieurs faits de sûreté sur le réseau, tels que des altercations entre clients, avec les conducteurs. Le secteur de Chenôve a été le plus actif (Jets de pierres sur le tramway, ...).
- Lancement du projet de planning personnalisé, qui permettra lors du déploiement en 2024 aux conducteurs d'avoir un meilleur équilibre entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle.
- L'accompagnement de la St Vincent Tournante à Couchy avec la réalisation de l'offre de transport et la visite du PCC sur le site OnDijon d'une délégation de la ville d'Annecy.

## **Le deuxième trimestre s'est accompagné de :**

- Trois journées de grève en lien avec la réforme des retraites
- Nouvelles embauches, pour faire face aux départs et absences autorisées, mais également à un absentéisme sur maladie toujours fort qui pénalise l'offre de transport.
- Plusieurs faits sur le réseau sont venus perturber l'exploitation dont des tirs d'arme à feu sur la commune de Chenôve (sans lien direct avec notre activité mais créant un sentiment d'insécurité). La fin de ce trimestre est marquée par les émeutes au niveau nationale. Elles ont débuté le jeudi 29 juin à Dijon. A cette occasion un bus de la Lianes 3 a été attaqué au sein du quartier des Grésilles et il a été entièrement brûlé. Aucun blessé n'est à déplorer. L'offre de transport a été adaptée les jours suivants.
- La création de l'équipe Prévention au sein du pôle fraude, qui a pour missions principales de veiller à la validation lors de la montée dans les bus, et d'instaurer un sentiment de sécurité sur le réseau.
- La signature de plusieurs conventions :
  - 25 mai 2023 : signature et renouvellement de la convention avec l'Association Pimms Médiation Dijon
  - 30 mai 2023 : signature de la convention avec l'Association Prévention & Médiation Dijon Métropole
  - 23 juin 2023 : signature et renouvellement de la convention avec la Police Nationale de Dijon
  - 27 juin 2023 : signature de la convention avec le PSIG Sabre de Dijon (Gendarmerie Nationale)
  - 27 juin 2023 : signature de la convention avec l'Antenne du GIGN de Dijon (AGIGN)
- Et des rencontres permettant de réaliser le bilan sûreté de l'année 2022 :
  - 12 mai 2023 : présentation du bilan Sûreté 2022 et 1er trimestre 2023 aux représentants de personnel (Commission de suivi sûreté)
  - 23 juin 2023 : présentation du bilan Sûreté 2022 et 1er trimestre 2023 aux partenaires extérieurs
- Ce second trimestre a également été l'occasion de réaliser :
  - L'offre de transport pour le Festival VYV sur 3 jours (9, 10 et 11 juin 2023). Plus de 26 000 festivaliers transportés.
  - Également le transport pour le festival SIRK au niveau de la BA 102 de Longvic les 09 et 10/04/23
- Le PCC a reçu plusieurs visites au 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 :
  - Visite du PCC par le Procureur de la République le 17/04/23
  - Visite du PCC par des élus de Montpellier le 04/05/23
  - Visite du PCC par les équipes d'intervention des pompiers les 16, 30/05 et 13/06/2023

## **Le troisième trimestre a été caractérisé par :**

- Une période relativement calme sur le réseau. Très peu d'incidents sûreté.
- Une panne générale de la radio du 09/07/23 à 20h au 10/07/23 à 23h30, générant une rentrée partielle du réseau en fin de journée et un déploiement d'équipes dédiées sur le terrain pour maintenir l'exploitation. Une cellule de crise regroupant Keolis Dijon Multimodalité, OnDijon, Axione, Etelme et INEO a été mise en place pour déterminer l'origine de la panne.
- Lancement du nouveau réseau le 28/08/2023. Avec en amont :
  - Communication aux salariés de la date de lancement,
  - Découverte des nouvelles lignes tous les mardis de juillet et d'août en dynamique, sur le terrain pour les agents qui souhaitaient y participer (sur volontariat, le temps est payé),
  - Réalisation de vidéos des nouveaux itinéraires,
  - Mise en place de fléchages sur le réseau,
  - Présence terrain des managers et lors des prises de services.

### Le dernier trimestre a été marqué par :

- La couverture de service qui a été complexe. Différents mouvements sociaux ont impacté la fin d'année et l'absentéisme sur maladie est reparti à la hausse.
- La rédaction d'un DGI (Danger Grave et Imminent) par la CGT concernant le terminus de la Fontaine d'Ouche, et de ce fait la mise en oeuvre d'un déport du terminus.
- La réalisation d'exercices dans le domaine de la sûreté :
  - 18 octobre 2023 : exercice de prise d'otage dans un bus et sur le CEM avec l'AGIGN
  - 07 novembre 2023 : exercice de prise d'otage dans un tramway et sur le CEM avec l'AGIGN
  - 28 novembre 2023 : participation à l'exercice de « Tuerie de Masse » au stade Gaston Gérard organisé par la Préfecture.
  - 20 et 21 décembre 2023 : 1ère formation dans les bus et tramways de 12 policiers qui intégreront le SISCT-EST (pour la sécurisation des transports en commun) qui sera basé à Dijon. Keolis Dijon Multimodalité devient partenaire de formation pour la DZRFPN-EST (Direction Zonale au Recrutement et à la Formation de la Police Nationale Est).
- Un exercice de simulation de collision piéton avec déraillement est réalisé avec les équipes des directions Exploitation et Maintenance et le concours des équipes d'intervention des pompiers
- Deux tentatives de suicides sur le réseau (en octobre), sans conséquences graves.
- Une agression au couteau a lieu dans un des bus de la ligne B18. Un client est blessé et transporté par les pompiers au CHU.
- Le PCC a reçu plusieurs visites au 4ème trimestre 2023 dont :
  - Visite du PCC par une délégation saoudienne de AL ULA le 05/12/23

Plus de détails en Annexe III 7.1 – Événements marquants.

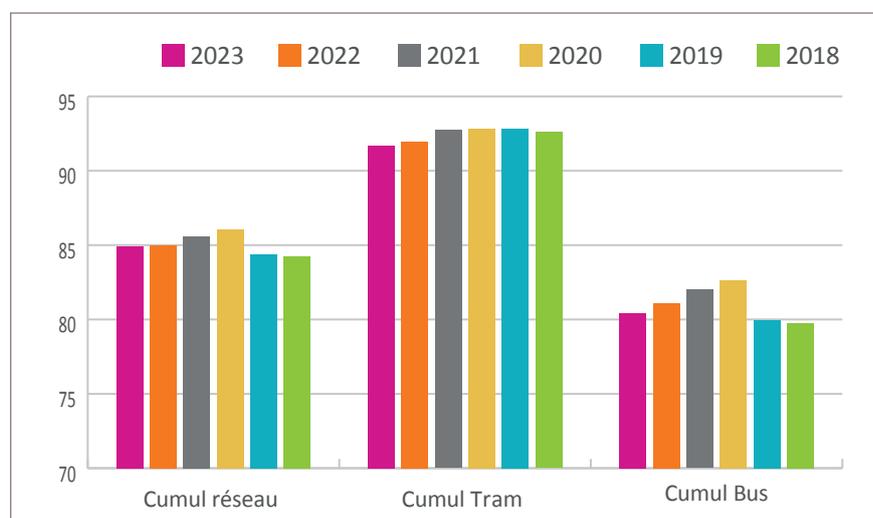
### L'année 2023, en termes de performance exploitation, se caractérise par les éléments suivants :

#### Les résultats de ponctualité

Le niveau de ponctualité retraitée (intégrant la neutralisation des lignes fortement impactées suite à des travaux et manifestations importants) pour l'année 2023 (du 28 Août au 31 décembre) est de 85,39% (85,05 pour 2022, 86,2 % pour 2021, 86,1% pour 2020, 85,1% pour 2019).

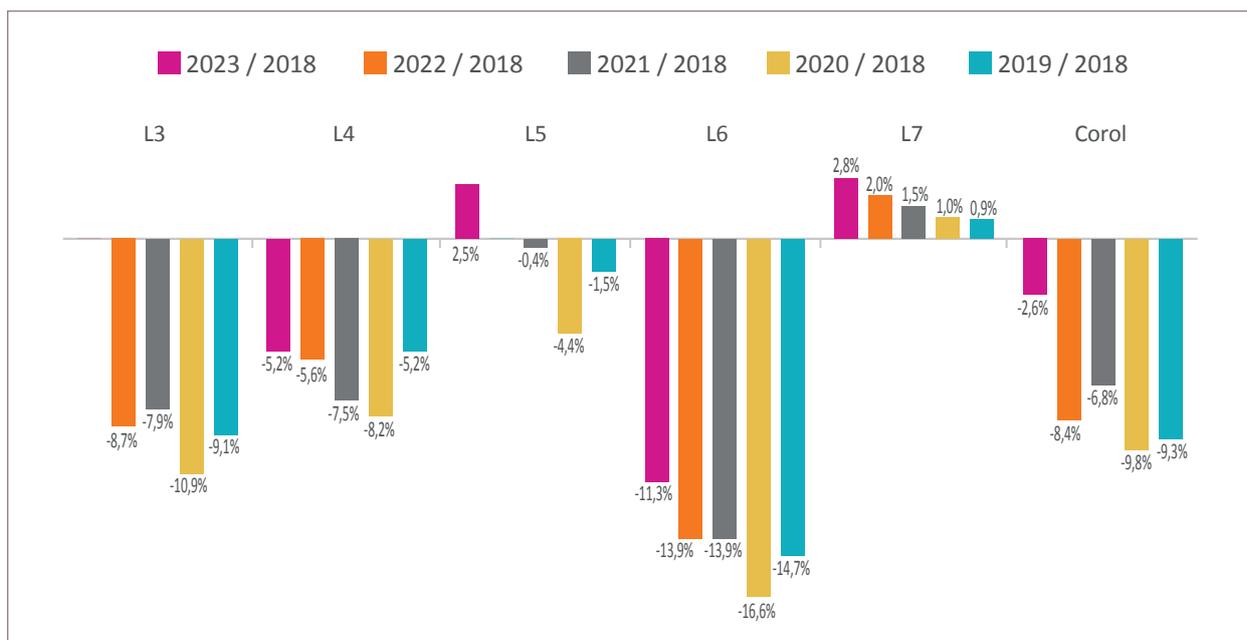
Ces résultats sont en partie liés aux impacts forts des travaux et à l'adaptation face au retour de flux de circulation.

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



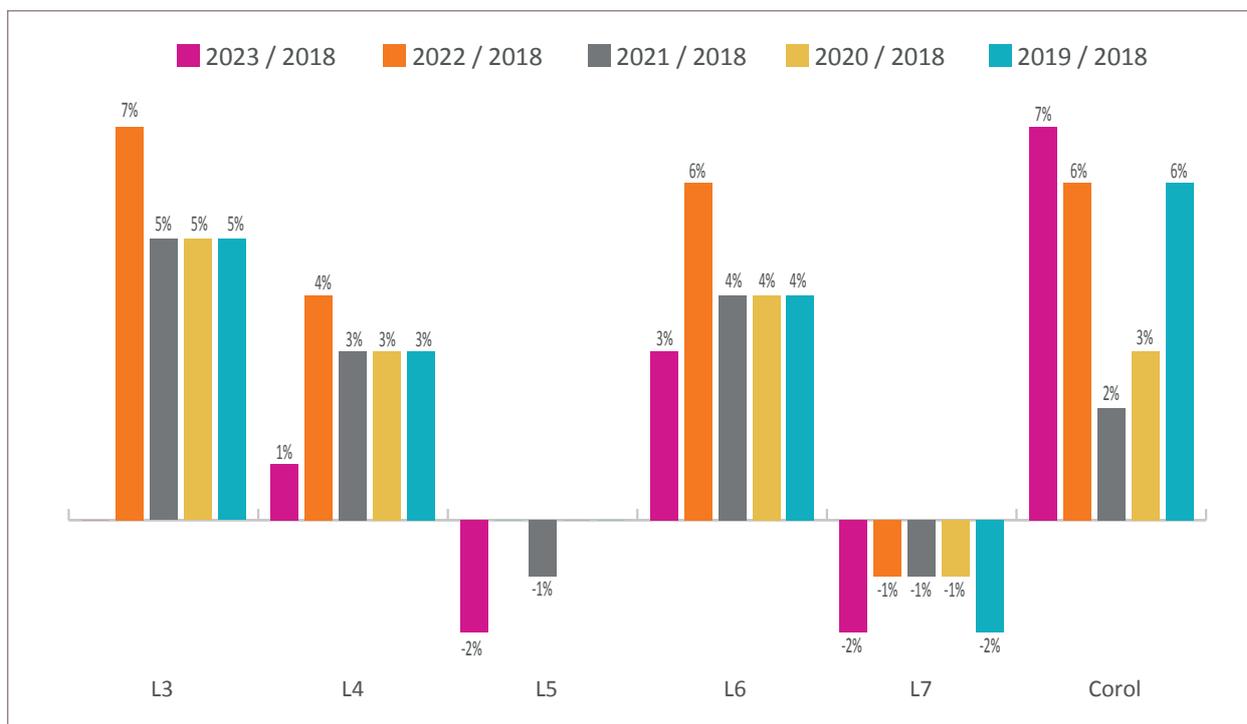
La ponctualité brute 2023 est en légère dégradation par rapport à 2022, notamment sur le Tramway mais reste en amélioration par rapport à 2019 et 2018.

→ Évolution des retards / Cumul Septembre-Décembre pour les Lianes 3 à 7 et Corol



À noter la neutralisation des données de la Liane 3 à la suite des travaux du Pont Chanoine Kir et du DGI (Danger Grave et Imminent) fin 2023, nécessitant la modification des horaires sur Fontaine d'Ouche.

→ Évolution Ponctualité / Cumul Septembre-Décembre pour les Lianes 3 à 7 et Corol

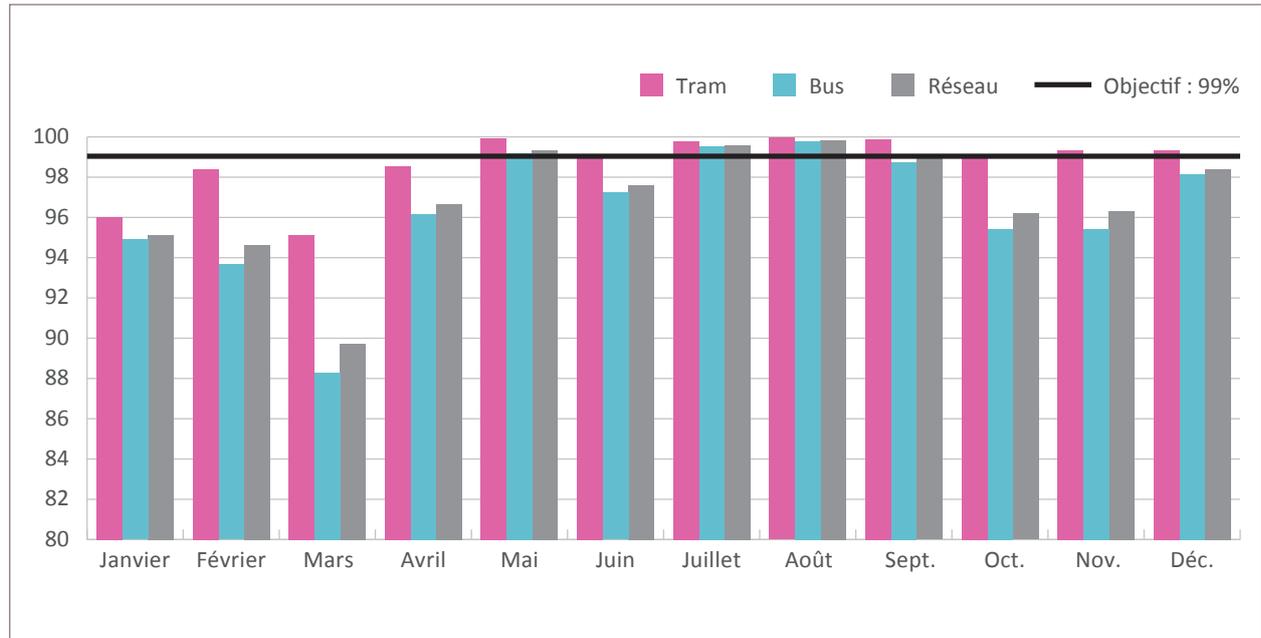


## Le taux de réalisation de l'offre de transport

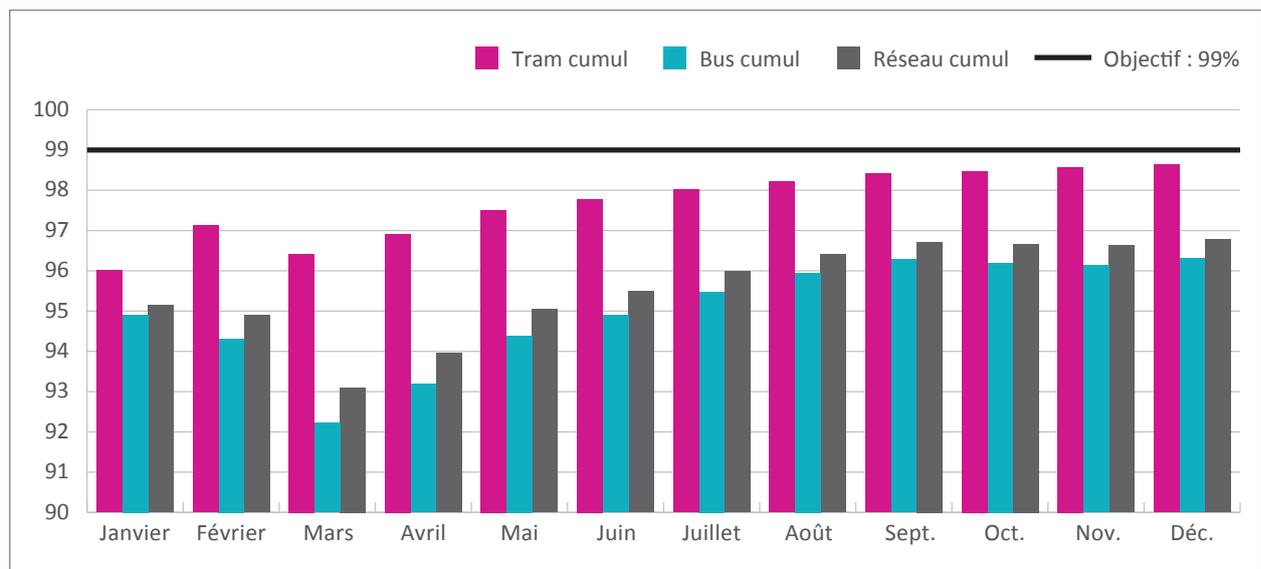
La réalisation de l'offre a été impactée par les mouvements sociaux pour la réforme des retraites les 19 et 31 janvier, 7, 11 et 16 février puis les 7, 8, 11, 15, 23 et 28 mars 2023. Également par des mouvements interne les 12, 13, 14 octobre puis les 6, 7, 8, 9, 10 novembre 2023. Les difficultés de recrutement dans le secteur et l'absentéisme ont également eu des répercussions sur la réalisation de l'offre de transport, notamment en début d'année et en septembre.

Le taux de réalisation de l'offre DiviaBus&Tram pour l'année 2023 est de 96.78% (94.6% en 2022, 98.7% en 2021, 98.4% en 2019 et 2020).

### → Taux de réalisation du service

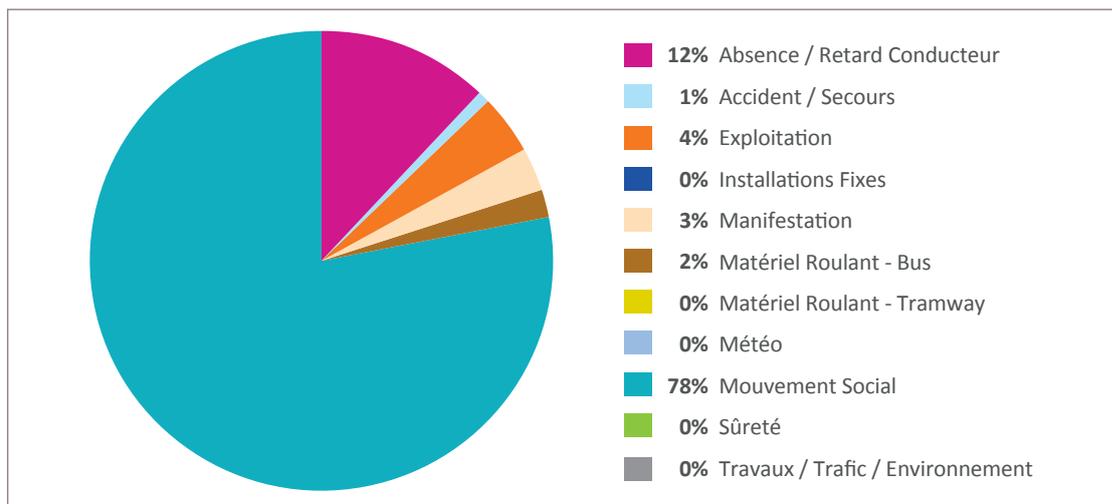


### → Taux de réalisation du service cumulé

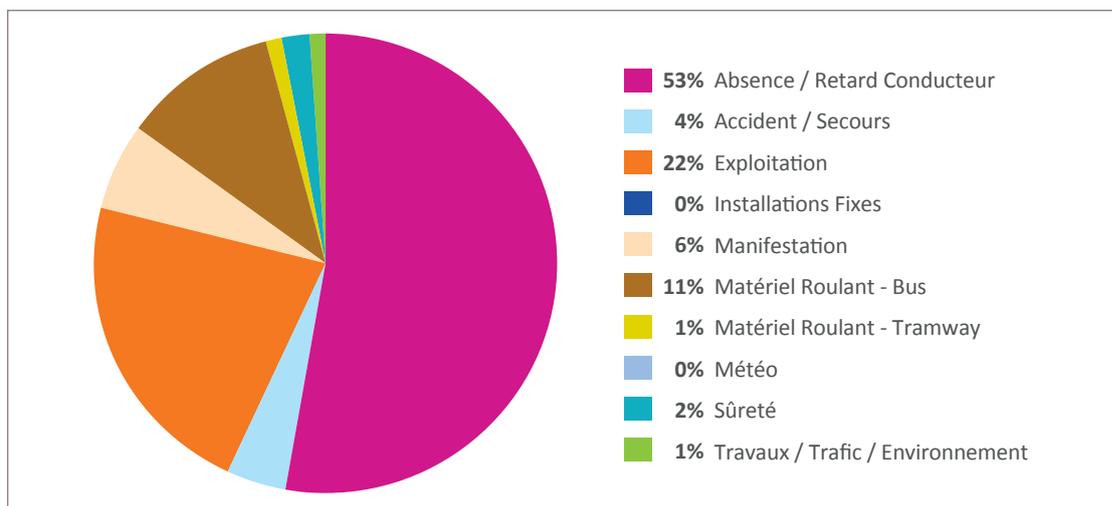


## Les Km non réalisés par cause origine

### → Répartition des causes de pertes kilométriques



### → Répartition des causes de pertes kilométriques hors mouvements sociaux



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

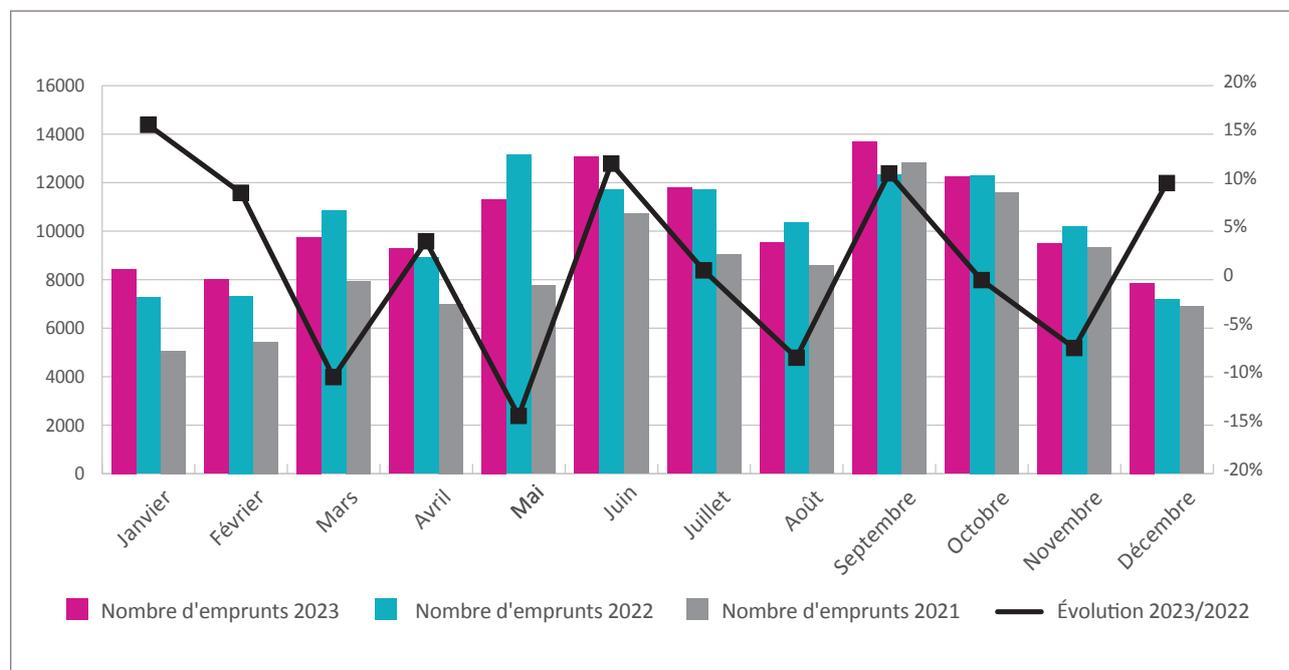
En dehors de ceux-ci, le motif « absences et retards conducteurs » représente près de 53% des pertes kilométriques. Cela s'explique principalement par l'absentéisme et la tension sur le marché du travail dans ce secteur d'activité.

## II.1.1.2 / FAITS MARQUANTS DE L'ACTIVITÉ VÉLO

### DIVIAVÉLODI :

Le service DiviaVélodi a poursuivi son activité en 2023, avec plus de 124 500 emprunts contre 123 300 l'année précédente. La station Gare est toujours la plus utilisée du réseau avec plus de 2 200 mouvements au mois d'octobre, suivi par les stations Auditorium, Forges-Notre Dame et Grangier avec 1 000 à 1 200 mouvements chacune.

#### → Évolution du nombre d'emprunts DiviaVélodi



Le début d'année 2023 a été fortement marqué par le climat social national, et le service DiviaVélodi a été impacté par les nombreuses manifestations au centre-ville au premier trimestre : hausse des actes de vandalisme, retrait de 180 vélos et 14 stations fermées pendant 6 jours au mois de mars les jours de manifestations.

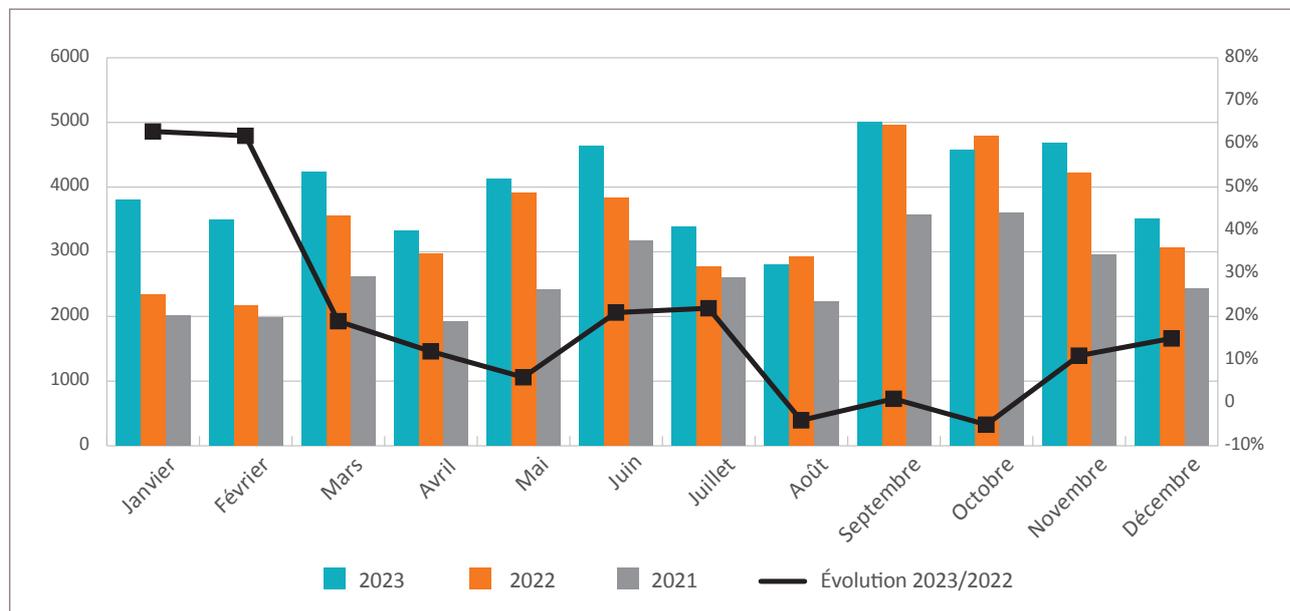
Le 1er juillet 2023 a été lancé le nouveau tarif « 1h=1€ ». Destiné aux clients les plus occasionnels, ce nouveau tarif a déjà été utilisé 6244 fois en 2023, et représente près de 40% des ventes de produits occasionnels DiviaVélodi au second semestre. En parallèle, les tarifs des abonnements mensuels et annuels DiviaVélodi pour les abonnés DiviaBus&Tram ont légèrement baissé (5€ au lieu de 7€ pour le mensuel, 22€ au lieu de 25€ pour l'annuel), afin de favoriser les comportements multimodaux.

Des travaux de génie civil ont été réalisés au mois d'août sur la station République afin de renforcer son ancrage et protéger l'alimentation électrique.

## DIVIAVÉLOPARK :

Le service DiviaVéloPark a réalisé une belle année 2023 avec près de 50 000 ouvertures de portes, niveau jamais atteint depuis le lancement du service. Comme chaque année, c'est surtout au dernier trimestre que ce service est le plus utilisé, mais c'est au premier semestre que DiviaVéloPark a connu une belle dynamique avec + 60 % d'utilisation par rapport à 2022.

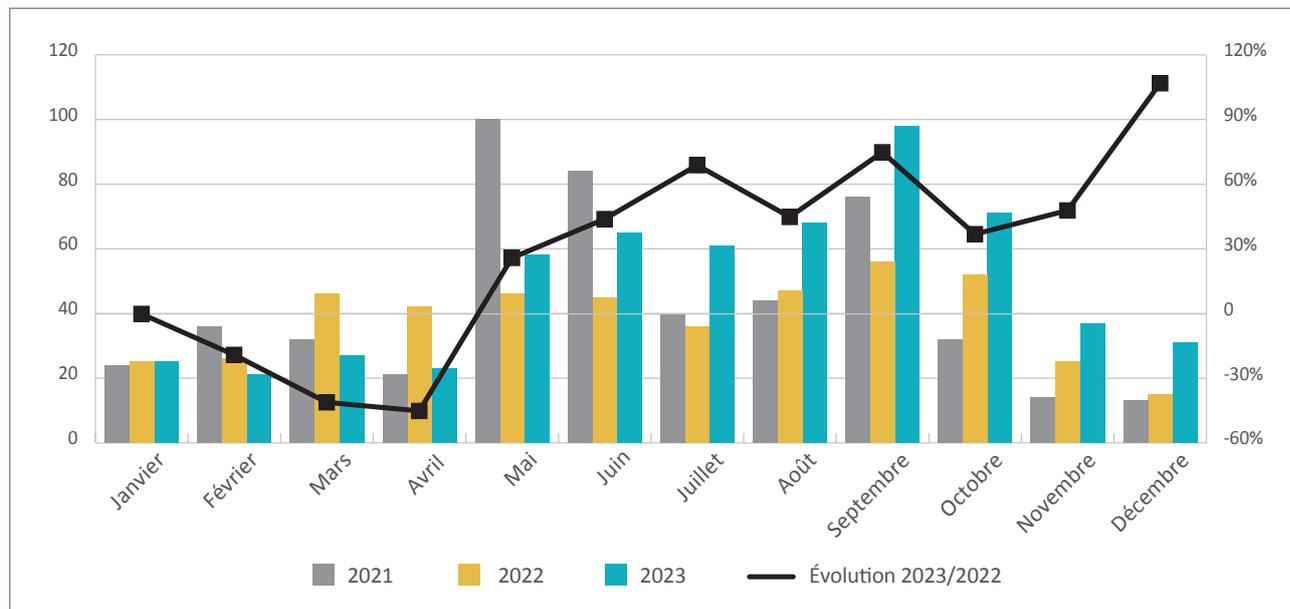
### → Évolution du nombre d'ouvertures de portes DiviaVéloPark



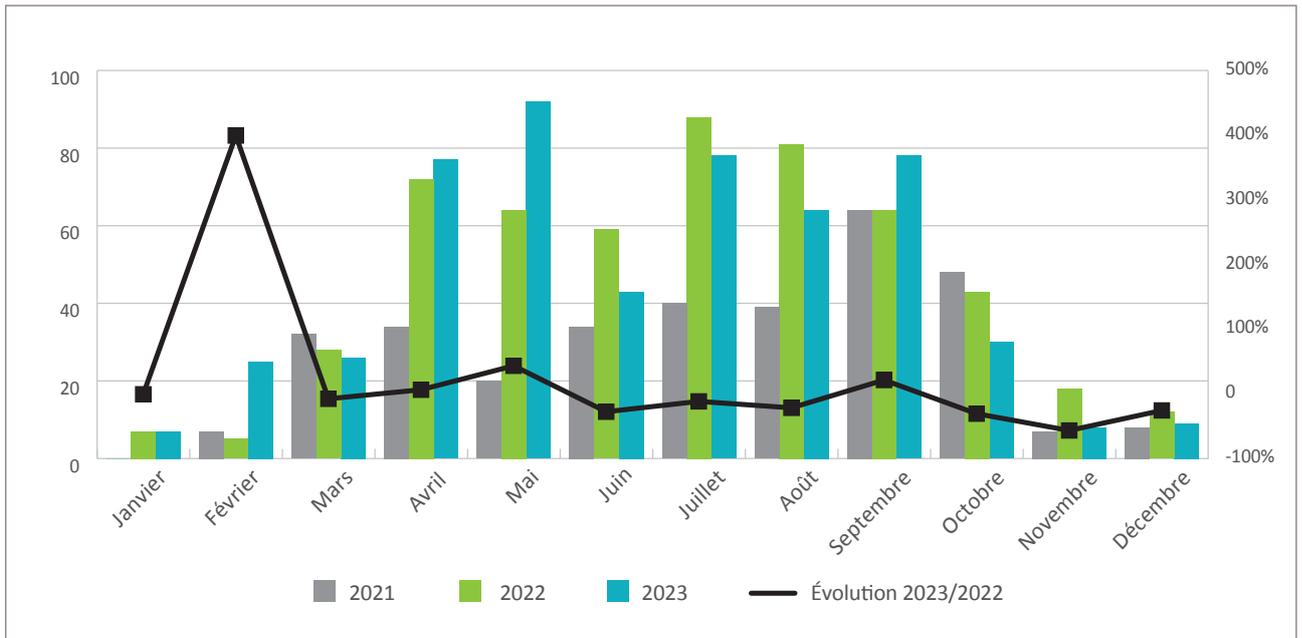
## DIVIAVÉLO :

Le service DiviaVélo a connu une belle dynamique à partir du printemps 2023, en parallèle à la facilitation du parcours clients. En effet, depuis mai 2023, les abonnements longue durée sont réalisés exclusivement au DiviaVéloPark de la Gare et non plus à l'agence DiviaMobilités, ce qui répond à la demande des clients d'avoir un parcours d'accès au service plus simple et plus rapide. Le nombre d'abonnements longue durée contractualisés en 2023 est supérieur de 27 % à ceux de 2022, avec 585 abonnements. Les abonnements courte durée sont stables par rapport à l'année précédente, avec 537 abonnements.

### → Évolution du nombre de locations longue durée DiviaVélo



→ Évolution du nombre de locations courte durée DiviaVélo





## II.1.2. / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

L'événement majeur de l'année 2023 est l'évolution du réseau DiviaBus&Tram le 28 août 2023 avec la mise en place de nouvelles lignes et de services à la demande. Par ailleurs, le tarif du Pass 1h Carte Bleue a évolué de 1,40€ à 2€ le 1er juillet.

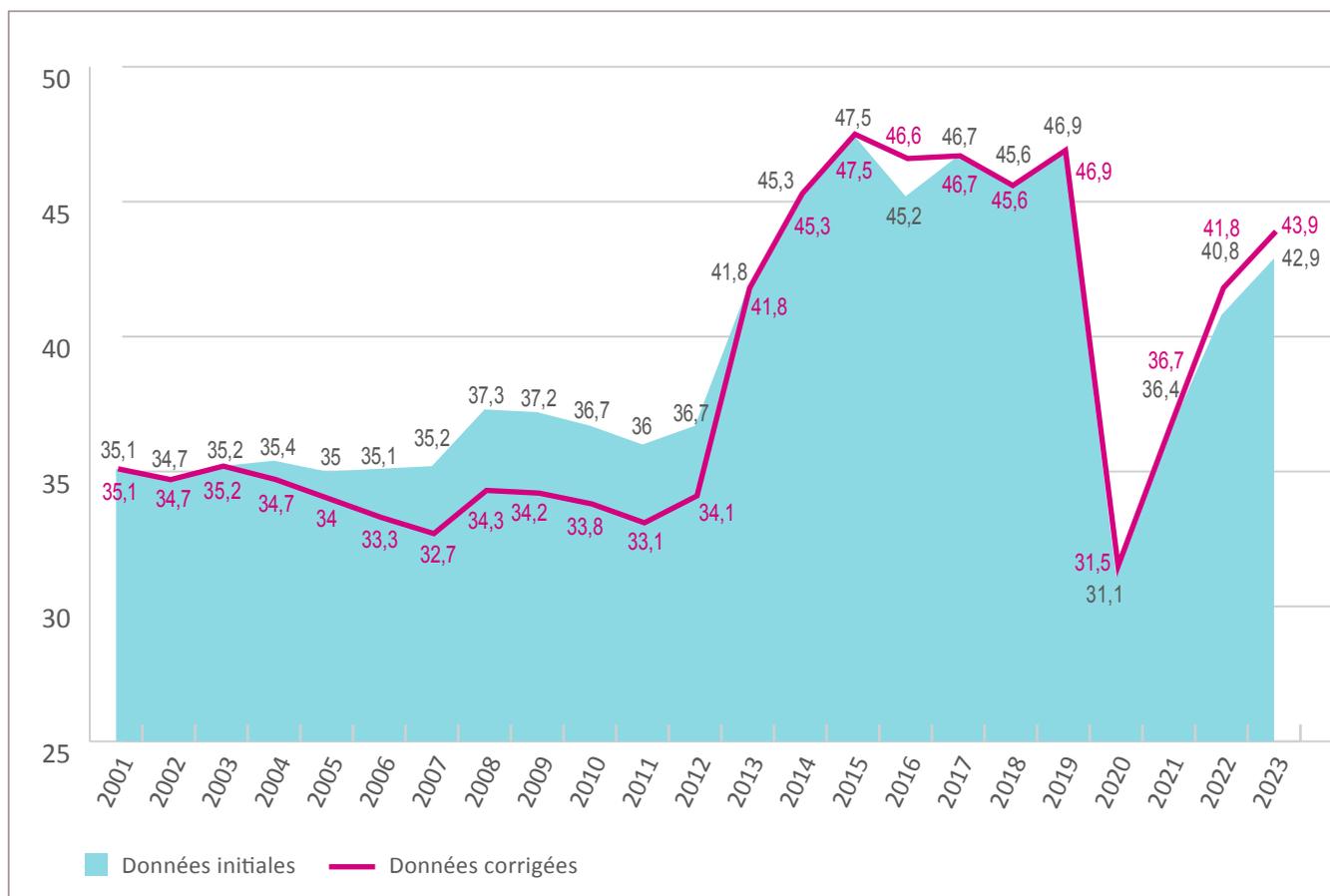
L'année 2023 a été marquée sur le premier semestre par les mouvements sociaux liés à la réforme des retraites, puis au début de l'été, par les émeutes urbaines de fin juin à mi-juillet et enfin par des grèves en octobre et novembre. De plus, même si dès février le retour à un service normal « Cassis » était proposé, un niveau élevé d'absentéisme a engendré des pertes de services journalières importantes jusqu'en mars et à nouveau d'octobre à décembre. Pour mémoire, l'année 2022 avait été encore davantage perturbée (restrictions sanitaires, service restreint « Anis » sur le premier semestre et plusieurs grèves sur le dernier quadrimestre).

Par ailleurs, l'augmentation de l'usage des modes doux, l'installation pérenne du télétravail pour 11 % des actifs et l'inflation record (qui a particulièrement pénalisé les déplacements de loisirs et achats) ont été autant de facteurs pénalisant la fréquentation, les clients ayant globalement baissé leur volume de déplacements. Toutefois, l'évolution annuelle de la fréquentation 2023 par rapport à 2022 se situe à +5,2 % (pour une progression de +10,5 % des recettes). Le jour moyen de semaine, hors phénomènes atypiques, progresse quant à lui de +2,5% sur le dernier quadrimestre et de +17 % le dimanche.

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

- **En positif** : en cette année de forte inflation générale et de hausse des carburants, les immatriculations de véhicules neufs et d'occasions ont baissé de 7,5 % dans le département (62 405 contre 67 450 en 2022) même si les ventes de véhicules neufs ont plutôt tendance à progresser.
- **En positif** : une poursuite de la baisse des incidents relatifs à l'insécurité sur le réseau (-9,2 %) alors même que la fréquentation a progressé de 5,2 % (659 contre 726 en 2022 et pour rappel 806 en 2019). Toutes les catégories d'incidents sont à la baisse (atteintes au personnel, à la clientèle, aux biens) mais ce sont surtout les atteintes à la clientèle (128 contre 152) et notamment les altercations et incivilités et les atteintes aux biens (106 contre 118) qui ont connu proportionnellement les baisses les plus marquées.
- **En négatif** : après une rentrée 2022/2023 qui avait connu une baisse de 2,2 % des effectifs scolaires et universitaires, la rentrée 2023/2024 voit ces effectifs stagner (+0,3 %), par conséquent la totalité de l'année 2023 ne bénéficie pas d'une tendance positive. Les effectifs universitaires diminuent sensiblement (-0,5 %) sur le site de Dijon au profit d'autres sites de Bourgogne (29 665 contre 29 825). A contrario, les effectifs scolaires progressent de 1,2 % (27 695 contre 27 376).

### → 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	2022	2023	Évolution 2023/2022
Données brutes	10 525	10 866	3,2%
Correction grèves & météo.	461	233	
<b>Données corrigées</b>	<b>10 986</b>	<b>11 099</b>	<b>1,0%</b>

En données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (DiviaMobilités et autres) ainsi qu'aux incidents et intempéries, l'offre a progressé de +1 %.

#### Les adaptations d'offre réalisées en 2023 sur le réseau Bus&Tram ont eu pour principaux objectifs :

- **améliorer la ponctualité** en fonction des temps de parcours comme cela a été le cas le 20 février :
  - Le 20 Février 2023 a marqué le retour à un service « Cassis » normal, correspondant à l'offre de Janvier 2023 avec les 10 services supprimés d'office rétablis. Des ajustements de temps de parcours ont également été réalisés sur les lignes B10, B11, B12, B13, B16, B18, Corol et L7 sans modification de fréquence. Toutefois, le niveau d'absentéisme a occasionné pratiquement tous les jours des pertes de services en février et mars et plus espacées mais persistantes jusqu'en juin et à nouveau importantes d'octobre à décembre.
- **adapter l'offre au potentiel de déplacement** de certains quartiers et communes **et mieux desservir les zones d'activité**. Le réseau du 28 août a apporté des modifications importantes parmi lesquelles :
  - **la restructuration du Pôle d'échanges multimodal « Monge Cité de la gastronomie »** qui est devenu le terminus de la L4 et de la nouvelle L9. Cette ligne reprend la branche Nord de la L4 et assure la desserte de la Zone d'activités des Cortots, du centre commercial de Fontaine-lès-Dijon, du Technoparc Europe et de la Toison d'Or. Dans cette nouvelle configuration, la ligne B13 a repris une partie du trajet de l'ancienne Lianes 4 Nord et la ligne B10 de l'ancienne B17.
  - **Une rediamétralisation des lignes B11 et B12** a été opérée afin de **créer la Lianes 8** reliant « St-Apollinaire Val Sully à « Chicago » avec une irrigation plus importante de ce quartier et le bénéfice d'une desserte de soirée et du dimanche matin. La nouvelle ligne B12 assure la liaison « Plombières » à « Parc de la Colombière ».
  - **Une dé-diamétralisation a été pratiquée sur les lignes B14 et B15** permettant au secteur Sainte-Anne et Montagne de Larrey de bénéficier d'une liaison directe jusqu'à « Monge Cité de la gastronomie » par les lignes R34 et R35 alors que les lignes B14 et B15 marquent désormais leur terminus à « Carraz ».
  - **Un certain nombre de lignes « R » sont passées en réservation préalable sur certains trajets** (heures de frange, heures creuses et week-end), il s'agit des lignes R30 à R38, à l'exception des lignes R33, R36 et R37 déjà dans ce cas, tout comme la ligne F43.
  - **Par ailleurs, d'autres services sont exploités entièrement à la demande : la R39** (ce qui était déjà le cas), **la B10** le dimanche sur sa branche Nord et **la L8** de 22h30 à 0h30.
  - Le service de soirée de la Lianes 7 a été remplacé par la ligne Flex'Night proposée tous les jours de 21h00 à 1h00 au départ de « Cap Vert » et de « Grand Marché » vers l'ensemble des quartiers résidentiels de Chevigny avec une réservation en sens inverse.
  - **Les dessertes de zones d'activités se sont étoffées** : les Parcs d'Oscara à Longvic desservis avec la ligne **Flexo 44**, et la ligne **Flexo 45** desservant la zone d'activités Portes du Sud – Chenôve aux heures de pointe depuis « Carraz ».

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

## → La fréquentation (en milliers de voyages)

Voyages totaux	2022	2023	Évolution 2023/2022
Données brutes	40 688	42 765	
Perte données billettiques	0	0	
Données redressées des pertes billettiques	40 688	42 765	5,1%
Correction grèves & météo.	1 020	966	
<b>Données corrigées</b>	<b>41 708</b>	<b>43 731</b>	<b>4,9%</b>

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 +5,1% (hors occasionnels), en données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (DiviaMobilités et autres) et incidents/intempéries (966 005 voyages perdus contre 1 020 298 en 2022), la fréquentation est en hausse de +4,9%.

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 s'agissant des autres lignes.

## → Le ratio V/K (voyages par kilomètre)

	2022	2023	Évolution 2023/2022
Km commerciaux LR (milliers de km)	8 503	8 276	-2,7%
V/K commerciaux LR	4,75	5,11	7,5%
<b>V/K total</b>	<b>3,87</b>	<b>3,94</b>	<b>1,8%</b>

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

En 2023, le ratio V/K commercial hors occasionnels sur les 2 lignes de tramways est de 12,20 (contre 12,17 en 2022 et pour rappel 12,25 en 2019).

Celui du réseau de bus est de 2,62 (contre 2,56 en 2022 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 tableaux.

### → Répartition par type de services :

Kilomètres totaux	2022	2023	Évolution 2023/2022
Lignes régulières en propre (1)	8 088	8 346	-
Lignes régulières sous-traitées (2)	1 243	972	-
<b>Sous-total LR :</b>	<b>9 331</b>	<b>9 318</b>	<b>-0,1%</b>
Proxi (dont lignes semi-régulières)	253	540	-
Courses SAD		9	-
Bus class	240	274	-
Divers Haut le pied	131	120	-
<b>Sous-total :</b>	<b>9 955</b>	<b>10 261</b>	<b>3,1%</b>
Services TPRM	570	606	6,3%
<b>Total :</b>	<b>10 525</b>	<b>10 866</b>	<b>3,2%</b>

(1) Dont Tram	1 858	1 956	-
(2) Dont City	137	128	-

La part de la sous-traitance des lignes régulières est de 10,4% contre 13,3% en 2022 (et pour rappel 11,9% en 2019). De nombreuses lignes sous-traitées régulières sont passées au 28 août en services alternant des courses régulières et à la demande, d'où le doublement du kilométrage sur cette catégorie de lignes. La seconde évolution marquante des services sous-traités concerne les Bus Class' dont l'offre kilométrique progresse de près de 15% du fait du passage des bus en cars à la rentrée, nécessitant le doublement de certains circuits pour absorber la fréquentation.

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

Kilomètres en propre	2022	2023
Tramway	22,6%	23,1%
Autobus articulés	44,6%	43,6%
Autobus standards	32,4%	32,9%
Autres véhicules	0,5%	0,3%
<b>Total général :</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

→ Répartition par type d'énergie et par famille de véhicules des kilomètres effectués en propre par le délégataire

Kilomètres en propre	2022	2023
<b>Tramway (électricité)</b>	<b>22,6%</b>	<b>23,1%</b>
Autobus articulés Hybrides	38,4%	37,2%
Autobus standards Hybrides	26,3%	28,0%
<b>Total Hybrides</b>	<b>64,7%</b>	<b>65,2%</b>
Autobus articulés GO	6,1%	6,4%
Autobus standards GO	6,1%	4,9%
Autres véhicules GO	0,5%	0,3%
<b>Total Gas-oil</b>	<b>12,7%</b>	<b>11,7%</b>
<b>Total général :</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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

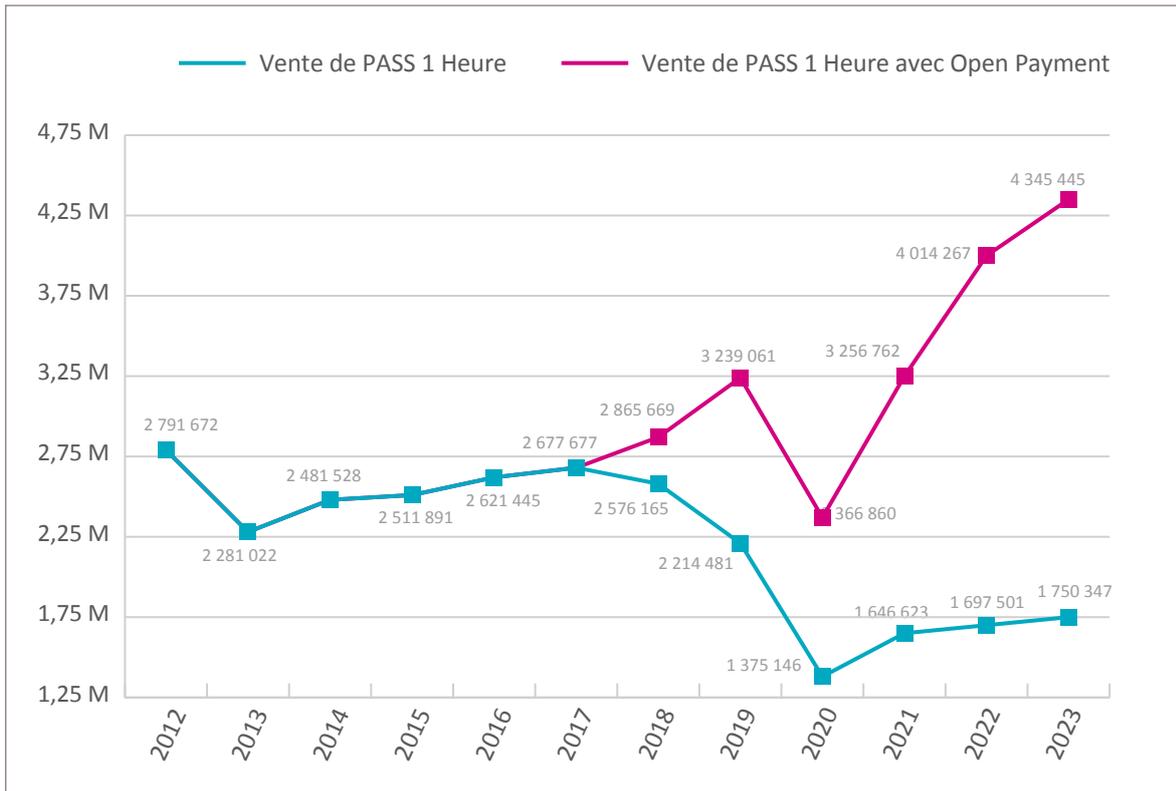
### VOLUMES DE TITRES DE TRANSPORT VENDUS

Principaux titres grand public	Quantité 2018	Quantité 2019	Quantité 2020	Quantité 2021	Quantité 2022	Quantité 2023
--------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

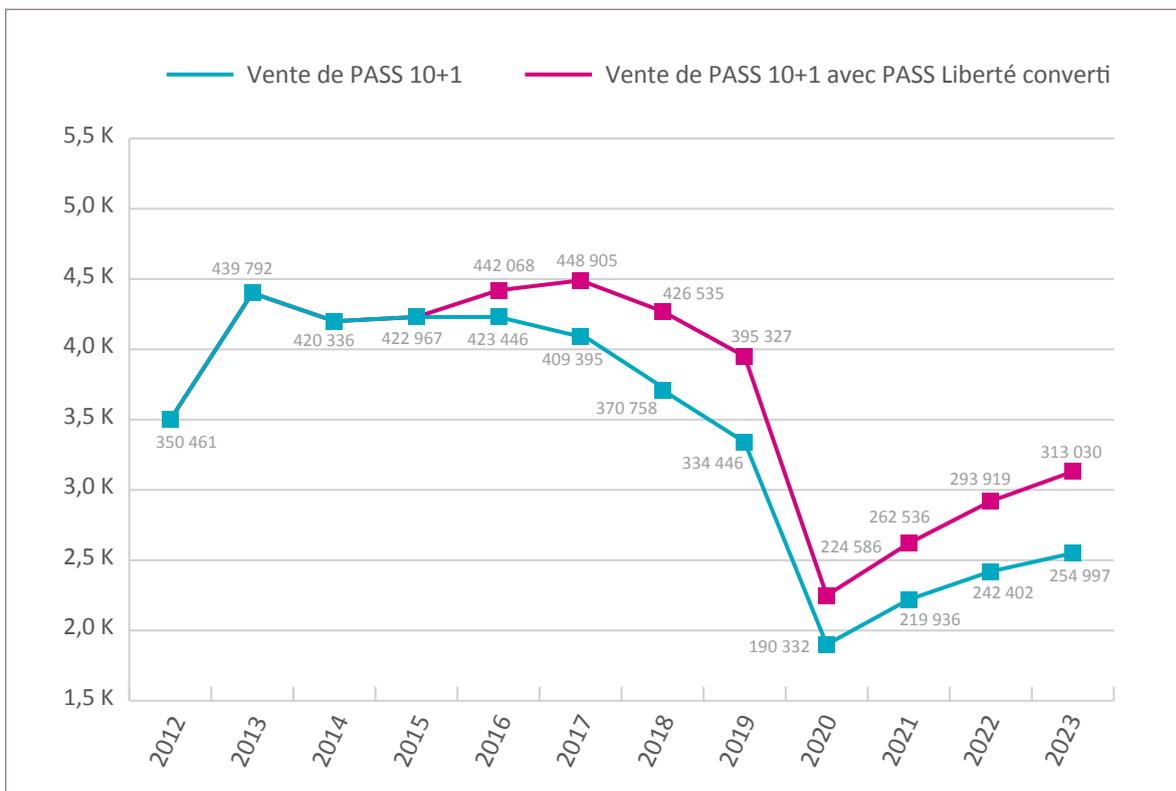
PASS 1H (Vente au sol)	1 838 905	1 618 443	1 107 651	1 261 710	1 323 701	1 384 235
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	737 260	596 038	267 495	384 913	373 800	366 112
PASS 1H Open paiement (Vente à bord)	289 504	1 024 580	991 714	1 610 139	2 316 766	2 595 098
PASS 24 H	54 668	40 474	27 519	29 522	35 963	38 543
PASS 10+1	370 758	334 446	190 332	219 936	242 402	254 997

PASS 5/17 Annuel	6 164	6 221	6 125	5 747	5 872	6 208
PASS 5/17 Mensuel	4 139	4 131	3 117	3 603	3 809	3 915
PASS 18/25 9 mois	2 086	1 889	1 384	1 187	1 220	1 286
PASS 18/25 12 mois	898	1 000	907	864	965	1 028
PASS 18/25 Mensuels	5 759	5 703	3 564	3 789	5 001	5 410
PASS 26 et + annuels	509	526	488	399	484	593
PASS 26 et + mensuels	9 960	10 087	7 362	7 472	8 451	9 056

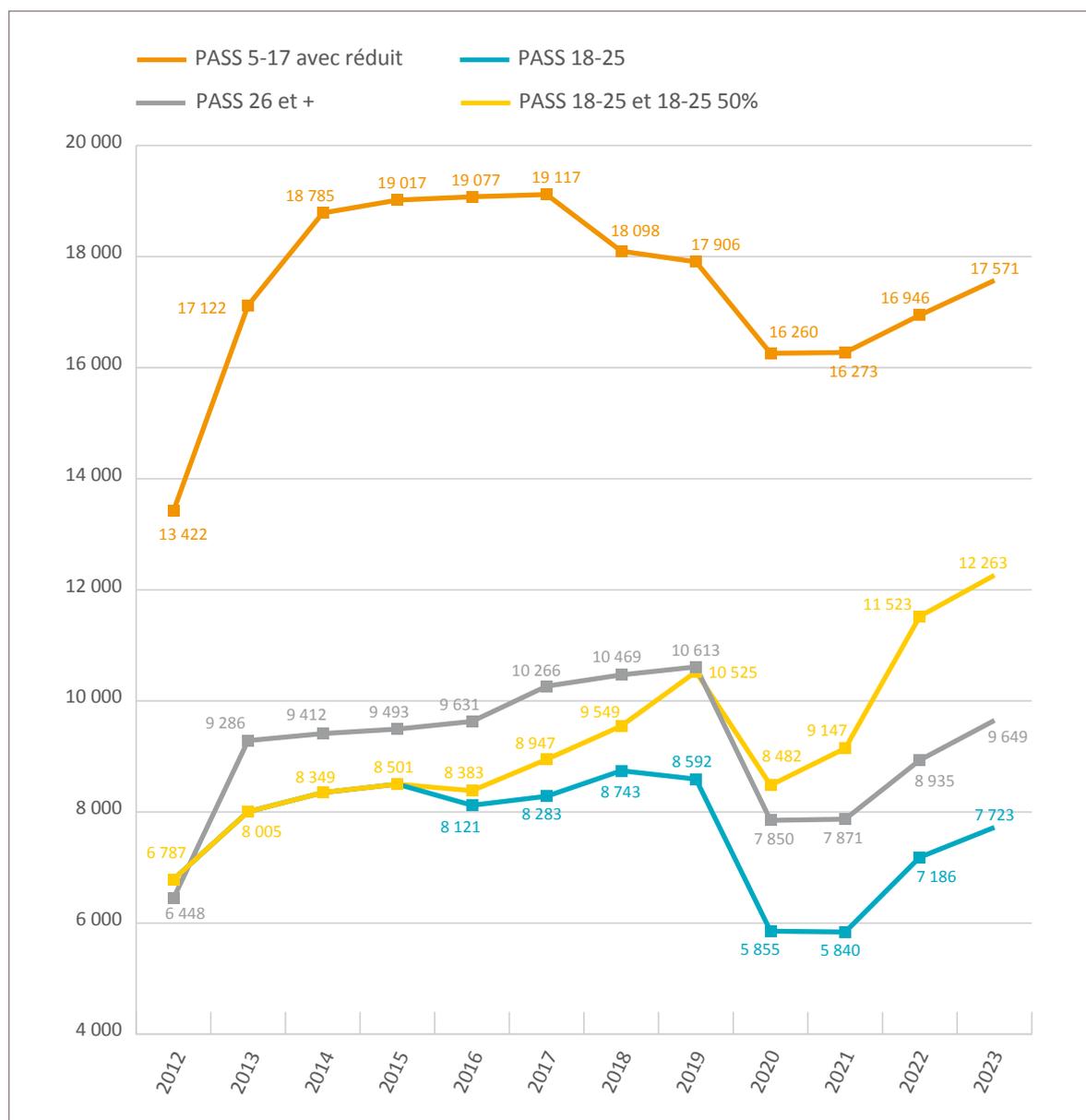
→ Vente de PASS 1 Heure



→ Vente de PASS 10+1



## → Ventes de PASS Abonnements (en équivalent annuel)



Les recettes ont globalement progressé de 10,5 % pour une hausse de voyages de 5,2 %. Deux facteurs expliquent cet écart :

- les grèves et perturbations importantes encore en 2023 avec l'amortisseur des abonnements payés mais non utilisés durant ces journées
- l'augmentation du tarif de l'Open Payment et son déplafonnement au 1<sup>er</sup> juillet.

Par rapport à 2019, l'évolution des recettes est de +1,8 %.

L'Open Payment a continué à progresser fortement jusqu'à cette augmentation avec un record battu en juin, ce qui a permis aux PASS unitaires (titres à plus haut R/V) de dépasser très largement le niveau atteint en 2019 (+ 34,2 % des quantités vendues).

Les principaux PASS Abonnements sont à la hausse et notamment les PASS 26 et + (+8 %), particulièrement depuis la rentrée de septembre 2023. Ce titre, prisé des salariés, a pu bénéficier de la hausse des carburants et de l'absence de contraintes sanitaires en 2023, mais reste malgré tout encore en retrait par rapport à 2019 (-9,1 %). Le PASS 18-25, boosté par l'extension de la formule à 50 % à tous les boursiers en 2019, progresse quant à lui de +16,5 % par rapport à 2019 (-10,1 % pour le plein tarif et +134,8 % pour le tarif réduit).

Si les recettes Titres suivent exactement l'évolution globale (+10,8 %), les supports sont en baisse de -2,4 %. Les recettes du service DiviaVélodi baissent de -15,5 % alors que le service DiviaVélo progresse de +24,8 %.

**Les évolutions sont très contrastées suivant les catégories de titres :**

### **PASS Voyages**

- > Malgré la progression des abonnements en 2023, leur part relative dans les recettes a baissé au profit des principaux PASS Voyages et assimilés plein tarif (1h et 1h Dépannage, 10+1 tarif normal, Liberté et Open Payment) dont la part est passée à 47,6 % contre 45,9 % en 2022 grâce à la forte progression de l'Open Payment sur le 1er semestre et à son augmentation tarifaire sur le second. Cette part est proportionnellement plus importante qu'en 2019 (44 %). Les titres correspondant à une liberté d'usage, recherchée par les clients depuis la période Covid, ont vu leurs quantités vendues progresser de +12,6 % pour le PASS Liberté et +12 % pour le PASS Open Payment (-4,7 % et +153,3 % par rapport à 2019). La progression est de l'ordre de +5 % pour les PASS 1h et 10+1 mais loin du niveau de 2019 (respectivement -14,5 % et -23,8 %). Le PASS 1h Dépannage, mis à mal au plus fort de la crise sanitaire et concurrencé par l'Open Payment, baisse encore de -2,1 %, soit une chute de près de 40 % de son niveau de 2019.
- > Dans la rubrique de ces principaux PASS Voyages, c'est désormais le PASS CB 1H qui est le plus pourvoyeur de recettes avec un R/V très élevé, il contribue pour 18,3 % de la recette globale, juste derrière le PASS 26 et + (20,3 %), supplantant ainsi le PASS 10+1 (15,1 %).

### **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 44,5 % des recettes, soit une baisse sensible par rapport à 2022 (46,1 %) et 2019 (47,1 %). La hausse des ventes sur cette catégorie est de 5,4 % pour une hausse de recettes de 6,7 % avec la remontée, vue précédemment, des PASS 26 et + plus à fort R/V. Les quantités de PASS Abonnements représentent le même volume qu'en 2019 mais sont encore en retrait de -3,9 % au niveau des recettes avec encore un déficit depuis la rentrée des PASS 26 et +, et a contrario une forte progression des PASS 18-25 50 %. Ainsi, malgré la hausse de 2023 par rapport à 2022, le comparatif par rapport à 2019 révèle un déficit d'environ -600 PASS 26 et + par mois, de septembre à décembre, alors que les PASS 18-25 ont progressé de + 1 700.

Le volume des abonnés Illico a progressé de 200 (passant de 5 763 bénéficiaires à fin décembre 2022 à 5 963 à fin décembre 2023 (pour rappel 7 170 à fin décembre 2019) grâce au PASS 26 et +.

- > Pour les PASS de longue durée, les évolutions en équivalent annuel sont les suivantes :
  - + 625 PASS 5/17 (en équivalent annuel) ont été établis cette année entre le plein tarif et le tarif réduit. La progression du tarif plein est de plus du double par rapport à la formule réduite (+ 441 cartes pour le plein tarif et + 184 pour le tarif réduit). Les formules réduites représentent 42,4 % des titres, soit une proportion qui stagne (42,9 % en 2022 et 42,2 % en 2019). Le volume des PASS 5/17 est néanmoins en retrait de -335 cartes par rapport à 2019.
  - + 740 PASS 18/25 ont été établis cette année entre les formules plein tarif et 50 %. Là encore, la progression du plein tarif est de plus du double : +537 PASS 18/25 plein tarif et + 203 pour le tarif à 50 %, qui représente maintenant 37 % des PASS 18/25 (contre 37,6 % en 2022 et pour rappel à peine 18,4 % en 2019). C'est le seul abonnement en progression par rapport à 2019 (+1 738 cartes) grâce à la formule réduite.
  - + 714 PASS 26 et + ont été enregistrés en 2023 mais le déficit est encore très important par rapport à 2019 (-964 cartes), quoique diminuant nettement depuis la rentrée, pour cet abonnement qui est le plus rentable.

## TARIFS TTC DES PRINCIPAUX TITRES DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> juillet 2018	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> septembre 2019	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> septembre 2020	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> septembre 2021	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> septembre 2022	Tarif TTC au 1 <sup>er</sup> juillet 2023
--------------------------------	---	---	---	---	---	---

PASS 1H (Vente au sol)	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	1,70	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	2,00
PASS 24 H	4,20	4,20	4,20	4,20	4,20	4,20
PASS 10+1	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00

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	441,00	441,00	441,00	441,00	441,00	441,00
PASS 26 et + mensuels	42,00	42,00	42,00	42,00	42,00	42,00

La seule évolution tarifaire de 2023 concerne l'augmentation réalisée en juillet 2023 du Pass CB 1h avec le passage de 1,40 € à 2,00 € au voyage d'une heure, la fin du plafonnement de 4,20 € la journée et la possibilité de multivalider.

Par ailleurs, suite à l'augmentation du tarif TER, le carnet de 10 PASS TER - Divia - Ginko Journée est passé de 314 € à 328 € et 283 € pour la partie TER - Ginko uniquement.

Le PASS « Courtoisie », acheté par les garagistes pour être distribué à leurs clients pendant la réparation de leur véhicule, qui était vendu à 2,10 € (avec le support offert) pour un usage de PASS 24 h a été calé, au même prix, sur une utilisation de deux PASS 1h, correspondant à seulement un aller-retour. Les conventions avec les concessionnaires/garagistes avaient déjà été modifiées dans ce sens à compter du 1er février.

En réponse aux nombreux mouvements sociaux que le réseau a connu en 2022, un dédommagement des clients abonnés a été réalisé à partir d'avril 2023.

Une réduction de 25 % a automatiquement été appliquée sur l'achat d'un abonnement mensuel du mois d'avril ainsi qu'à tous les abonnés Illico sur le prélèvement du 5 avril.

En ce qui concerne les abonnés 9 mois et annuels qui étaient en cours au 1er mars, un remboursement de 30 % de 1/9ème ou de 1/12ème du prix de l'abonnement pouvait être demandé en passant par le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr) (« Dédommagement Grèves »).

Les personnes qui avaient déjà acheté leur abonnement d'avril pouvaient obtenir leur remboursement de 25 % également par ce canal. Ces remboursements et réductions ont représenté un montant de 184 527 € HT, non pris en compte dans les recettes 2023 (dédommagement concernant l'ancien contrat).

En ce qui concerne le service DiviaVélodi, en juillet 2023 également, un tarif d'emprunt d'une heure a été créé à 1,00 € sachant qu'en cas de dépassement, toute heure commencée est également à 1,00 €. Pour toutes les autres durées de 24 h et plus, la deuxième demi-heure, au-delà de la première gratuite, est de 1,00 € désormais pour tous contre 2,00 € auparavant pour les non-abonnés au réseau Bus&Tram. Enfin les abonnements mensuels et annuels ont baissé pour les abonnés au réseau Bus&Tram passant de 7,00 € et 25,00 € à 5,00 € et 22,00 €.

Après l'offre combinée en post-paiement Liberté Park + Liberté Bus&Tram (+ DiviaVélo ou DiviaVélodi) pour les clients stationnant dans les parkings Monge, Malraux et Clemenceau, une nouvelle offre intermodale a été proposée à partir de la semaine de la mobilité en septembre.

Les résidents du centre-ville de Dijon achetant un abonnement mensuel de stationnement dans un des parkings (Darcy, Trémouille-Marché, Condorcet, Sainte Anne, Monge ou Tivoli) peuvent bénéficier d'une réduction à condition de ne sortir leur véhicule que 10 fois par mois. Cet abonnement mensuel dénommé « petit rouleur » a été proposé à 64,70 € et comprend en plus un abonnement Bus&Tram et des abonnements DiviaVélodi, DiviaVélo et DiviaVélopark.

En cas de dépassement de 10 utilisations de son véhicule, le prélèvement est de 122,00 €.

Le PASS « Eté -26 ans week-end gratuit » a été reconduit du 1er juillet au 27 août et a représenté un manque à gagner de 19 673 € HT pour 4 584 bénéficiaires (11 055 € HT l'année dernière pour 3 384 bénéficiaires) auquel s'ajoutait 237 € HT de gratuité d'accès au service DiviaVélodi pour cette même cible pour les deux mois (277 € HT en 2022).

NB : Le nombre de clients de titres combinés TER-Divia a augmenté de + 10,4 % en 2023, passant de 937 en moyenne par mois à 1034, se répartissant en 789 abonnements « + 26 ans » (mensuels et annuels), 212 « -26 ans » et 33 « 7 jours », regagnant presque ainsi le niveau de 2019 (1110 clients 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 2023 de 3 et 12 clients (4 et 9 en 2022 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 fin 2017.

## RECETTES HT PAR TITRE DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	RECETTE HT 2018	RECETTE HT 2019	RECETTE HT 2020	RECETTE HT 2021	RECETTE HT 2022	RECETTE HT 2023
PASS 1H (Vente au sol)	2 249 868	2 055 422	1 406 717	1 605 813	1 684 710	1 761 754
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	1 105 650	921 149	413 401	594 866	577 691	565 809
PASS 1H Open paiement (Vente à bord)	362 435	1 304 011	1 262 181	2 049 268	2 948 611	3 950 655
PASS 24 H	199 138	154 537	105 071	112 720	137 313	147 164
PASS 10+1	4 542 085	4 256 586	2 422 411	2 799 190	3 085 116	3 245 416
PASS 5/17 Annuel	764 341	771 909	760 000	713 151	728 714	770 356
PASS 5/17 Mensuel	586 965	585 914	442 050	510 963	540 197	555 146
PASS 18/25 9 mois	606 820	549 657	402 543	345 161	354 933	373 964
PASS 18/25 12 mois	257 284	286 271	259 737	247 490	276 245	294 239
PASS 18/25 Mensuels	1 884 662	1 866 394	1 166 495	1 239 986	1 636 773	1 770 600
PASS 26 et + annuels	199 111	210 700	195 784	159 779	193 973	237 739
PASS 26 et + mensuels	4 451 740	4 621 891	3 372 992	3 423 535	3 872 018	4 149 485
Autres titres	2 884 297	3 327 148	1 831 282	2 584 977	3 233 621	3 499 538
<b>Sous-Total</b>	<b>20 094 396</b>	<b>20 911 587</b>	<b>14 040 664</b>	<b>16 386 898</b>	<b>19 269 917</b>	<b>21 321 866</b>
Supports	297 274	268 719	172 887	208 746	243 176	237 258
<b>Totalité des recettes</b>	<b>20 391 670</b>	<b>21 180 306</b>	<b>14 213 551</b>	<b>16 595 644</b>	<b>19 513 092</b>	<b>21 559 124</b>

**La hausse des recettes par rapport à 2022, de + 10,5 % et + 2 046 k €, se décompose en :**

- + 2 060,7 k€ pour les titres Bus&Tram. Les opérations commerciales ou remboursements avaient pesé en 2022 pour :
- -29,5 k€ d'offre commerciale
- -11,1 k€ de PASS Eté -26 ans week-end gratuit

soit un total de -40,6 k€, contre seulement -19.7 k€ de PASS Eté -26 ans week-end gratuit en 2023, ce qui conduit à un différentiel +20.9 k€ favorable à 2023.

**À ce différentiel s'ajoutent les pertes moins importantes des grèves/perturbations** (-287.7 k€ en 2023 contre -289k€ en 2022 soit +1,3k€ de gain sur les pertes en 2023). En réintégrant ces pertes et remboursements/gratuités l'évolution des recettes totales serait de +10,2 %.

- -5,9 k€ pour les supports
- + 5,7 k€ pour DiviaVélo
- -14,5 k€ pour DiviaVélodi

Avec l'effet important de glissement des PASS Voyages vers le PASS CB 1h sur le premier semestre et son augmentation et déplaçonnement sur le second, les PASS Voyages progressent de +7,4 % en quantités pour +14,5 % en recettes. En ce qui concerne les PASS Abonnements, qui n'ont pas bénéficié d'augmentation tarifaire en 2023, il y a également un effet amplificateur, quoique moins marqué, d'une évolution de +5,4 % sur les quantités pour +6,7 % de recettes (+6,2 % en comblant des remboursements et opérations commerciales 2022). Ce bénéfice « recettes » s'explique par une plus forte progression des abonnements plein tarif (26 et +, 18-25 et 5-17 Tarif normal).

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

Principaux titres grand public	2018	2019	2020	2021	2022	2023
--------------------------------	------	------	------	------	------	------

PASS 1H (Vente au sol)	11,0%	9,7%	9,9%	9,7%	8,6%	8,2%
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	5,4%	4,3%	2,9%	3,6%	3,0%	2,6%
PASS 1H Open paiement (Vente à bord)	1,8%	6,2%	8,9%	12,3%	15,1%	18,3%
PASS 24 H	1,0%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%
PASS 10+1	22,3%	20,1%	17,0%	16,9%	15,8%	15,1%

PASS 5/17 Annuel	3,7%	3,6%	5,3%	4,3%	3,7%	3,6%
PASS 5/17 Mensuel	2,9%	2,8%	3,1%	3,1%	2,8%	2,6%
PASS 18/25 9 mois	3,0%	2,6%	2,8%	2,1%	1,8%	1,7%
PASS 18/25 12 mois	1,3%	1,4%	1,8%	1,5%	1,4%	1,4%
PASS 18/25 Mensuels	9,2%	8,8%	8,2%	7,5%	8,4%	8,2%
PASS 26 et + annuels	1,0%	1,0%	1,4%	1,0%	1,0%	1,1%
PASS 26 et + mensuels	21,8%	21,8%	23,7%	20,6%	19,8%	19,2%
Autres titres	14,1%	15,7%	12,9%	15,6%	16,6%	16,2%
<b>Sous-Total</b>	<b>98,5%</b>	<b>98,7%</b>	<b>98,8%</b>	<b>98,7%</b>	<b>98,8%</b>	<b>98,9%</b>
Supports	1,5%	1,3%	1,2%	1,3%	1,2%	1,1%
<b>Totalité des recettes</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Comme vu précédemment, c'est la part relative du PASS CB 1h qui connaît l'évolution la plus conséquente passant de 15,1 % à 18,3 %, devançant désormais le PASS 10+1 et juste derrière le PASS 26 et + (20,3%). Conséquence de cette forte progression, les PASS 1h voient leur part baisser de 11,6 % à 10,8 %.

Les parts relatives des PASS 26 et +, 18-25 et 5-17 sont moins impactées avec une baisse de 0,5 % pour chacun.

## PART DES DIFFÉRENTS CANAUX DE DISTRIBUTION

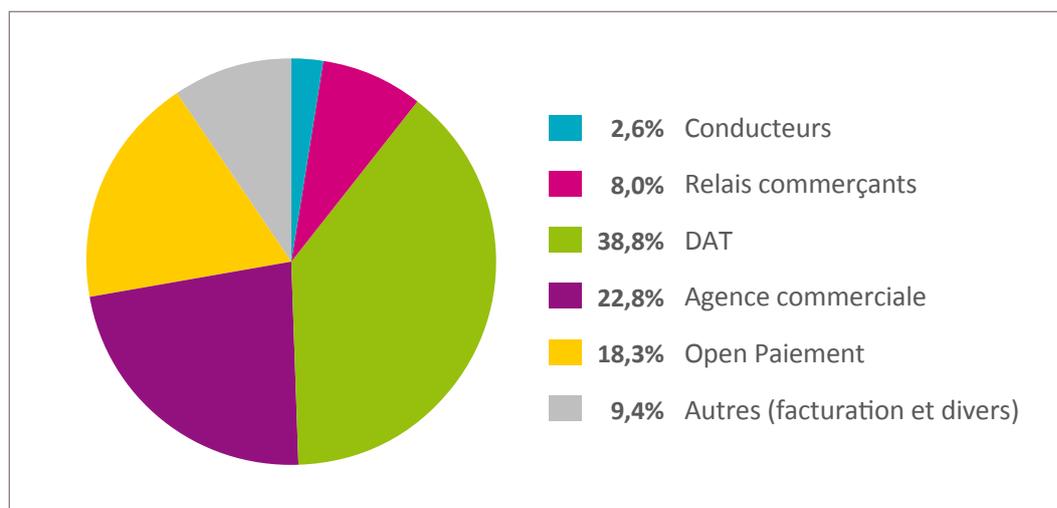
Principaux titres grand public	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Conducteurs	5,4%	4,3%	2,9%	3,6%	3,0%	2,6%
Relais commerçants	12,9%	12,1%	11,1%	10,2%	9,0%	8,0%
DAT	45,7%	42,0%	38,8%	38,3%	38,7%	38,8%
Agence commerciale	27,8%	27,0%	30,3%	27,8%	25,2%	22,8%
Open Payment	1,8%	6,2%	8,9%	12,3%	15,1%	18,3%
Autres (facturation et divers)	6,5%	8,4%	8,0%	7,7%	9,0%	9,4%
<b>Total général :</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

La montée en puissance du PASS CB 1h dont les ventes progressent encore de +12 % et +34 % en recettes, se fait au détriment du PASS 1h Dépannage (-2.1 %) et des PASS 1h et 10+1 dont les évolutions sont de l'ordre de seulement + 5 %. De fait, la part relative du PASS CB 1h s'accroît et s'accompagne d'une baisse de la part relative de la vente à bord mais surtout de l'agence commerciale DiviaMobilités et des relais, canal qui ne cesse de décroître d'année en année.

NB : Le service DiviaVéloDi (0,3 %) et la E-boutique (7,3 %) sont répertoriés dans la rubrique « Autres ».

### → Contribution des différents canaux de distribution en 2023

#### Part des recettes



## II.1.2.3 / DES ACTIONS COMMERCIALES POUR DÉVELOPPER LES RECETTES

Keolis Dijon Multimodalité a réalisé des actions commerciales pour promouvoir l'utilisation des services DiviaMobilités.

### **80 journées d'actions commerciales de terrain ont pu être réalisées au cours de l'année 2023 :**

- 16 jours pour les présences à l'université (Divia Bus Tour) et dans les grandes écoles
- 10 jours de présence en entreprises pour animations des Plans de Mobilité
- 6 jours de présence dans les entreprises à l'occasion de DSMV (Dijon Sans Ma Voiture) « Entreprises »
- 6 jours de promotion de nos services dans les parkings et aux horodateurs
- 16 jours de promotion des services Liberté et Illico dans les bus et tram
- 5 jours de stands à l'agence DiviaMobilités début septembre
- 8 jours de présence dans les communes
- 4 jours de présence au salon des seniors 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.

**Au cours des 80 jours de présence terrain réalisées, environ 7 500 personnes ont été rencontrés.**

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

- 237 228 mails pour la montée en gamme Pass à voyages vers Liberté
- 33 633 mails pour la montée en gamme des Pass mensuels vers Illico
- 205 mails destinés aux abandonnistes

Globalement, 683 868 mails ont été envoyés au cours de 105 campagnes menées avec le CRM tout au long de l'année 2023.

### **LES ACTIONS À DESTINATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS**

2 704 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 1h00 Bus&Tram gratuits
- 1 semaine de DiviaVélo offerte
- 2 heures de parking offertes

Cette opération a permis d'encarter 250 nouveaux clients représentant un chiffre d'affaires de l'ordre de 12 835 €.

### **LES ACTIONS À DESTINATION DES SALARIÉS**

Keolis Dijon Multimodalité met en place des actions particulières à destination des entreprises. Ses actions s'inscrivent dans le cadre des PDM (Plan de Mobilité), mais aussi d'actions avec des entreprises et administrations partenaires.

- Stands en entreprise : 54 cartes créées
- Semaine de la Mobilité : 78 cartes créées
- Déménagement CPAGE : 26 cartes créées
- CHU sans ma voiture : 38 salariés participants – 37 cartes créées

### **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 les transports en commun à des personnes qui ne l'utilisent pas ou peu.

3 550 kits composés d'un ticket chargé de 2 PASS 1h00 accompagnés de la fiche horaire de l'arrêt le plus proche du garage, d'un plan du réseau et d'une offre commerciale pour l'automobiliste (carte DiviaMobilités offerte) ont été distribués aux clients.

## LES ACTIONS À DESTINATION DES SENIORS

Keolis Dijon Multimodalité a participé à divers salons organisés sur le territoire de Dijon métropole :

- Salon Seniors de Dijon (rencontre de 700 personnes),
- Salon « Atout'âge » de Quetigny (50 personnes rencontrées)
- Salon Seniors de Chevigny Saint Sauveur (40 personnes rencontrées)

Keolis Dijon Multimodalité a également participé à l'évènement « découverte » vélo organisé par la Maison des Seniors et l'OPAD : présentation des services vélos et accompagnement lors d'une promenade urbaine.

Une opération de contacts avec les seniors âgés de plus de 70 ans, voyageant peu et résidant sur les communes de Dijon, Chenôve et Quetigny, a été mise en place :

- 1983 appels téléphoniques ont été réalisés par Ethicofil, association Chantier d'Insertion
- 1040 personnes contactées ont pu répondre à un questionnaire sur leurs habitudes de déplacement, leur connaissance des services DiviaMobilités et leur besoin en matière de documentation.
- 693 envois de documentation
- 4 demandes d'accompagnement pour un voyage en bus et tram personnalisé. Au final : 2 accompagnements réalisés car 2 désistements.

## II.1.2.4 / LUTTE CONTRE LA FRAUDE

### BILAN GLOBAL DES CONTRÔLES DE TITRES EN 2023

Keolis Dijon Multimodalité 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 avec 904 337 VC (voyageurs contrôlés) soit +119 337 par rapport à 2022
- La fraude mesurée (12,6%) est revenue à des niveaux plus habituels grâce à de nombreuses actions de contrôles
- Le taux de recouvrement atteint un très bon score de 57,58 % (vs 55,3% en 2022).
- Une ritualisation des opérations de contrôles en collaboration avec les diverses FSI (Forces de Sécurité Intérieure) avec 160 opérations depuis janvier 2023
- La poursuite des actions managériales sur les accidents de travail, qui a permis une diminution des agressions (2 accidents de travail en 2023)

### Evolution des Opérations Conjointes avec les F.S.I

#### Année 2022 :

#### 182 Opérations conjointes

- Police Nationale = 92
- Gendarmerie Nationale = 21
- Police Municipale Dijon = 68
- Police Municipale de Quetigny = 1

#### Année 2023 :

#### 160 Opérations conjointes

- Police Nationale = 94
- Police Municipale Dijon = 52
- Gendarmerie Nationale = 14

POLICE NATIONALE



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

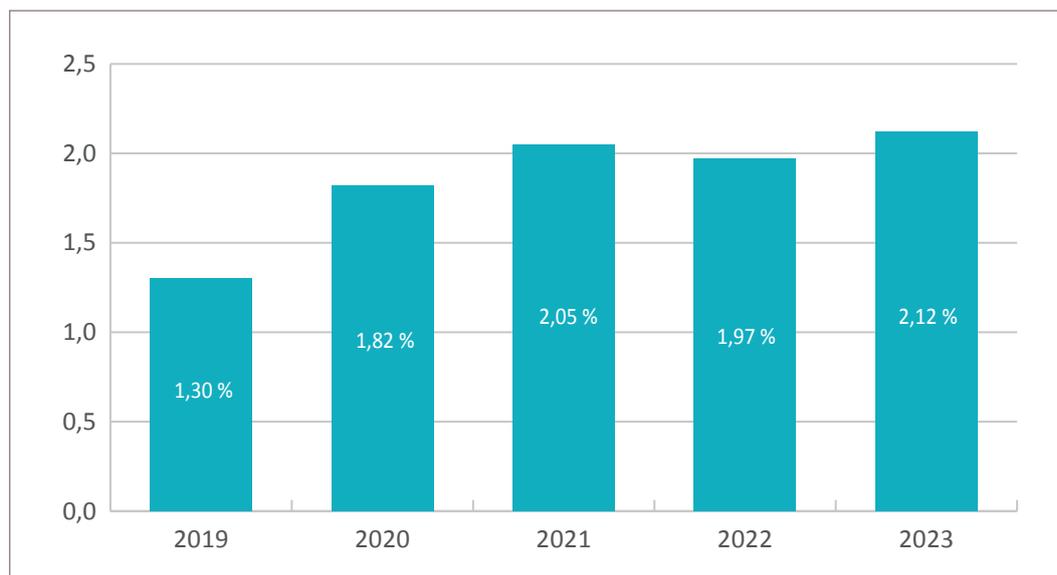


KEOLIS  
DIJON MULTIMODALITÉ

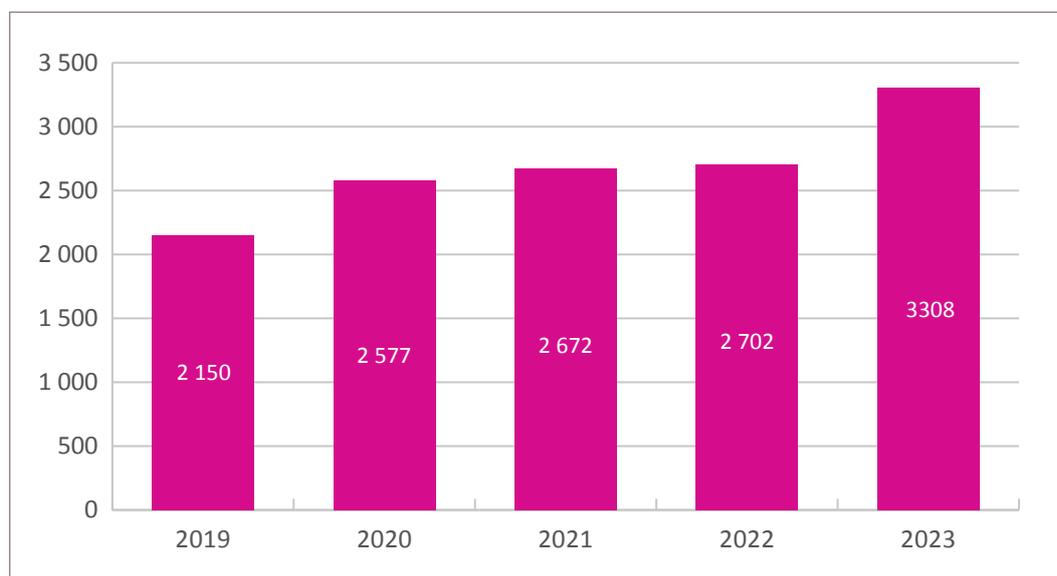
### • Les axes de progrès 2023 pour 2024 :

- Augmenter le nombre des IMS (Intervention en milieu scolaire) par l'équipe Prévention pour communiquer et sensibiliser les jeunes sur les offres de transports, le civisme dont le rappel à la validation et la sécurité
- Développer la communication dans les quartiers dits sensibles afin de réduire les incivilités
- Lancer des actions suite à l'enquête fraude pour améliorer la couverture des contrôles et mieux cibler nos actions
- Déploiement en juillet 2024 des nouveaux appareils de contrôle (en lien avec la nouvelle billettique)

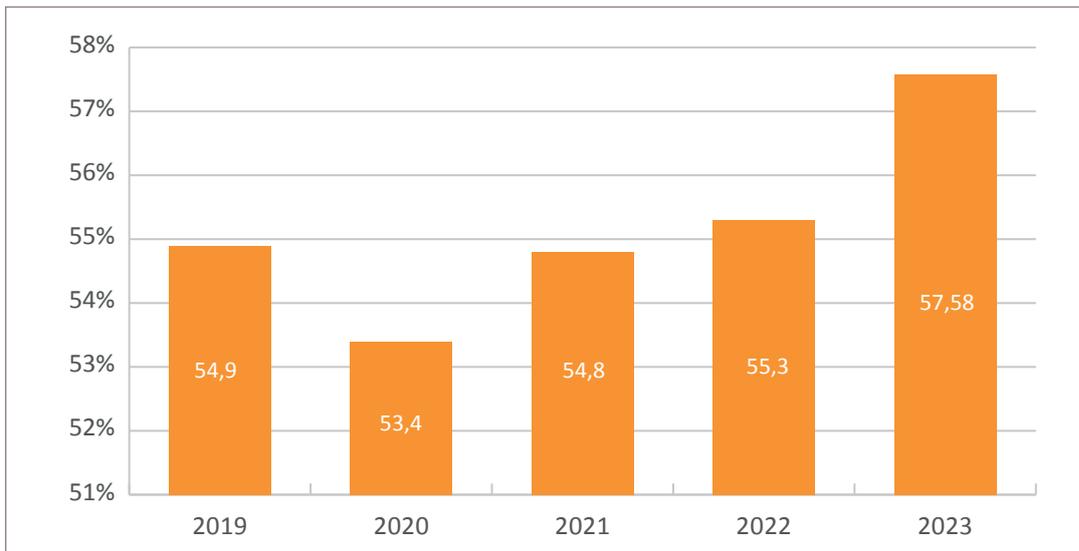
### → Taux de contrôle (% voyageurs contrôlés)



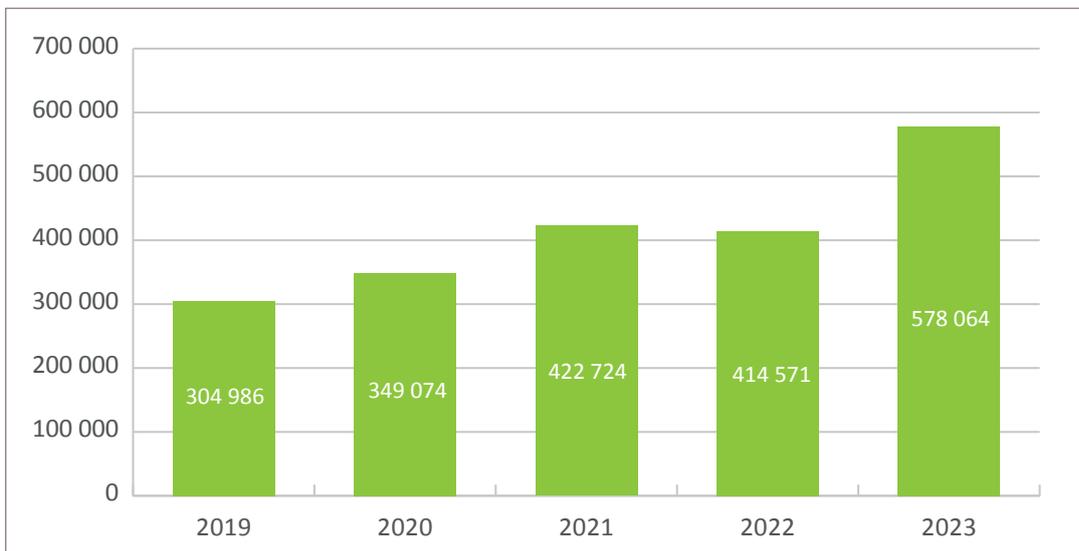
### → Nombre moyen de PV / mois



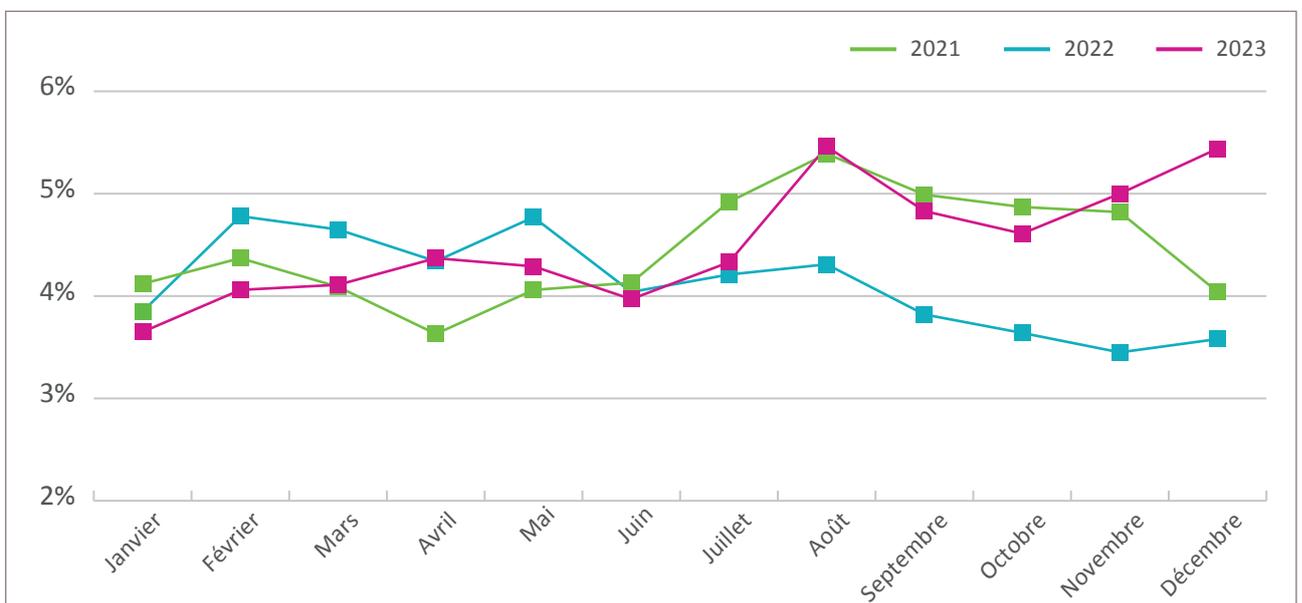
→ Évolution du Taux de Recouvrement %



→ Montant des recettes encaissées



→ Taux de fraude constaté en situation de contrôles



## II.1.2.5 / SERVICE DIVIACCÈS 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 tourne avec dix véhicules de petit gabarit 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, sachant que pour tous les déplacements non contraints la prise en charge se fait entre + / - 60 min par rapport à l'heure souhaitée.

Cette année 4 minibus ont été remplacés par des véhicules légers pouvant contenir un fauteuil roulant non pliable.

Suite aux évolutions du service en 2022 concernant les modalités de réservation, modification ou annulation (la veille du trajet avant 17h00), des frais correspondant à 1,40 € par trajet sont désormais facturés si ce délai n'est pas respecté et au-delà de trois annulations tardives. La 4ème annulation dans un délai de 4 mois donne lieu à des frais de 20 € pour le client, comme pour une absence d'annulation. Ces frais ont commencé à être prélevés en 2023 après 6 mois de tolérance.

### → Données spécifiques à ce service :

Accession au service	2020	2021	2022	2023	Évolution 2023/2022
Nombre de demandes d'admission	143	160	162	200	
Nombre d'admissions	64	83	89	120	
% d'admission	45%	52%	55%	60%	
Nombre d'ayants droits	846	853	859	639	
<b>Nombre d'utilisateurs</b>	<b>397</b>	<b>429</b>	<b>477</b>	<b>485</b>	<b>1,7%</b>

Le service connaît une forte progression des demandes d'admission. Néanmoins, il n'y a pas d'inflation sur le nombre d'utilisateurs qui reste quasi-équivalent.

En ce qui concerne les ayants-droits, n'ont été gardés en fichier en 2023 que les utilisateurs au cours des 3 dernières années.

Nombre de courses réalisées	2020	2021	2022	2023	Évolution 2023/2022
Nombre total de courses	30 416	38 604	44 360	45 549	<b>2,7%</b>
Nombre de courses par utilisateur	76,6	90,0	93,0	93,9	<b>1,0%</b>

La progression des courses est sensiblement plus élevée que celle des utilisateurs et le nombre de courses annuelles par utilisateur frôle les 94.

Nombre de voyageurs transportés	2020	2021	2022	2023	Évolution 2023/2022
Nombre de voyageurs transportés	35 042	45 603	51 848	55 280	<b>6,6%</b>
Nombre de voyageurs par course	1,15	1,18	1,17	1,21	<b>3,8%</b>

Le groupage s'est intensifié en 2023 puisque l'évolution du nombre de voyageurs est du double de celle des courses, ce qui permet d'améliorer le taux de groupage par course (+3,8%).

Tarifs TTC au 1er juillet	2020	2021	2022	2023	Évolution 2023/2022
Chèque DiviAccès	1,40	1,40	1,40	1,40	0,0%
Chèque DiviAccès CSS	0,70	0,70	0,70	0,70	0,0%

Cette année encore, les tarifs DiviAccès indexés sur celui du Pass 1h, n'ont pas augmenté.

Recettes HT du service	2020	2021	2022	2023	Évolution 2023/2022
	44 071	56 627	67 913	71 299	5,0%

L'évolution des recettes (+ 5 %) est un peu en deçà de celle des voyages avec une proportion plus importante de tarifs réduits CSS (Complémentaire Santé Solidarité).

Coûts directs de la sous-traitance	2020	2021	2022	2023	Évolution 2023/2022
	1 005 985	1 027 082	1 142 194	1 213 597	6,3%

En 2023, l'évolution des coûts du service (+6,3 %) est plus que proportionnelle à l'évolution des courses (+2,7 %) sachant que les coûts kilométriques ont augmenté de plus de 5 % entre 2022 et 2023. La part de coût supporté par les bénéficiaires est constante et se situe à 5,9 %.

## 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.

	Lundi à vendredi		Samedi		Dimanche	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Piscine Olympique	121	123	49	58	19	19
Valmy	60	60	37	39	25	13



## 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 585 abonnés en 2023 (contre 461 en 2022 et pour rappel 721 en 2019).

En complément, 96 vélos ont été loués (sur une période d'un an) auprès de 12 entreprises/administrations, (contre 85 pour 12 entreprises/administrations en 2022 et pour rappel 48 vélos pour 7 entreprises/administrations en 2019).

En 2023, le chiffre d'affaires DiviaVélo a fortement progressé (+24,8 %), correspondant à 28 733 € contre 23 015 € en 2022 (et pour rappel 24 986 € en 2019). Le service a largement profité de la hausse des carburants en 2023 et d'une plus grande facilité dans la procédure de souscription du contrat et de retrait du vélo avec une unité de lieu (DiviaVélopark de la gare).

L'augmentation de +5 718 € des recettes provient pour +1 714 € de la hausse du nombre de vélos loués aux entreprises/administrations (6 667 € contre 4 953 €), et pour +1 946 € quasiment à part égale aux formules 24 h et 1 mois et 12 mois tout public, sachant que les abonnements de courte durée ont presque doublé (864 contre 480).

Seule la formule 3 mois abonné (et CSS) est en net recul et les formules 9 mois sont toujours peu prisées.

→ Recettes totales DiviaVélo par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
24 h	3,00	515	1 287	4,5%
48 h	5,00	168	700	2,4%
7 jours	9,00	181	1 358	4,7%
<b>s/total courte durée</b>		<b>864</b>	<b>3 345</b>	<b>11,6%</b>
1 mois tout public	15,00	77	962	3,4%
3 mois tout public	30,00	55	1 375	4,8%
6 mois tout public	50,00	26	1 083	3,8%
9 mois tout public	65,00	5	271	0,9%
12 mois tout public	80,00	114	7 600	26,5%
<b>s/total tout public</b>		<b>277</b>	<b>11 291</b>	<b>39,4%</b>
1 mois -26 ans	11,25	32	300	1,0%
3 mois -26 ans	22,50	28	525	1,8%
6 mois -26 ans	37,50	22	687	2,4%
9 mois -26 ans	48,75	9	366	1,3%
12 mois -26 ans	60,00	27	1 350	4,7%
<b>s/total -26 ans</b>		<b>118</b>	<b>3 228</b>	<b>11,2%</b>
1 mois client DIVIA ou CSS	7,50	51	319	1,1%
3 mois client DIVIA ou CSS	15,00	13	162	0,6%
6 mois client DIVIA ou CSS	25,00	25	521	1,8%
9 mois client DIVIA ou CSS	32,50	9	244	0,8%
12 mois client DIVIA ou CSS	40,00	80	2 667	9,3%
<b>s/total client DIVIA ou CSS</b>		<b>178</b>	<b>3 913</b>	<b>13,6%</b>
Réductions DiviaVélo	1,50	21	26	0,1%
Entreprise			6 667	23,2%
Pénalités			263	0,9%
<b>Recettes Totales</b>			<b>28 733</b>	<b>100,0%</b>

## II.1.3.2 / DIVIAVÉLODI

Lancé le 16 septembre 2017, le service DiviaVélodi qui compte 40 stations a enregistré une moyenne (hors été) de 383 emprunts en semaine, 259 le samedi et 232 les dimanches et jours fériés (vs 372, 279 et 219 en 2022) pour un nombre moyen d'emprunts par mois de 10 320 (hors été) (10 125 en 2022 et pour rappel 11 317 en 2019), qui a fluctué entre 7 872 en décembre et 13 695 en septembre avec un record battu le 13 octobre (jour de grève) de 646 (533 le 16 septembre 2022).

En 2023, ce sont en tout 124 513 emprunts comptabilisés contre 123 309 en 2022 (pour rappel 137 718 en 2019) soit une quasi-stabilité (+1 %) par rapport à la hausse de fréquentation du réseau Bus&Tram (+5,2 %).

Comme indiqué précédemment, le service a vu ses tarifs baisser au 1er juillet avec désormais un droit d'entrée de 1 € pour une heure d'utilisation et 1 € supplémentaire pour toute heure entamée. Pour les autres formules, 1 € est désormais prélevé au-delà de la première demi-heure gratuite pour toute demi-heure supplémentaire, alors que les non-abonnés au réseau Bus&Tram réglaient auparavant 2 €. Et enfin les abonnés au réseau ont bénéficié d'une baisse de 7 à 5 € pour la formule mensuelle et 25 à 22 € pour la formule annuelle.

De ce fait, avec un nombre d'emprunts qui se maintient, les recettes baissent de -15,5% passant de 93 508 € en 2022 à 78 995 € cette année (pour rappel 112 891 € HT en 2019) soit -14 513 €, cette perte n'étant pas compensée par le gain de 5 718 € de DiviaVélo.

Ainsi, globalement le chiffre d'affaires total du Vélo s'élève à 107 728 € (contre 116 523 € HT en 2022 et pour rappel 137 877 € HT en 2019), en baisse de 7,5 %.

Avec la baisse tarifaire qui touche particulièrement les formules de courte durée (de 1 h à 7 jours), la part relative des recettes provenant des paiements par CB aux bornes baisse de 77,2 % à 68,5 % et représente une perte sur ce canal de -18 056 € (de 72 201 € à 54 145 €). Les achats CB représentent 4 820 formules 1 h depuis août, 14 177 abonnements 24 h et 552 abonnements 7 jours vendus, le volume des « très courte durée » ne compensant pas le volume des 24 h en 2022 (21 817 pour les 24 h et 726 pour les 7 jours en 2022 et pour rappel 21 211 et 717 en 2019).

De ce fait, la part relative des formules annuelles augmente passant de 25,9 % en 2022 à 31,6 % cette année.

Il n'y a pas eu d'opération commerciale en 2023 (contrairement à 2022) et moins de jours de grève sur le réseau ; par conséquent, les remboursements et gratuités baissent de plus de la moitié (-2 526 € contre -5 829 € en 2022).

Dans ce contexte de baisse de recettes, les formules « 1 an tout public » ont toutefois connu une progression de 36,4 %.

La part des formules « 1 mois » reste toujours marginale dans les recettes.

### → Recettes totales DiviaVélodi par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
CB Bornes 1h, 24h et 7 jours et dépassements 30 min* et cautions			54 145	68,5%
Prélèvements 30 min dépassements 1 mois et 1 an et cautions			2 026	2,6%
1 mois tout public	10,00	34	283	0,4%
1 an tout public	30,00	146	3 650	4,6%
1 mois abonné B et T	7,00	2	12	0,0%
1 mois abonné B et T (à partir de juillet)	5,00	6	25	0,0%
1 an abonné B et T	25,00	24	500	0,6%
1 an abonné B et T (à partir de juillet)	22,00	37	678	0,9%
1 mois eBoutique	10,00	7	58	0,1%
1 an eBoutique	30,00	46	1 150	1,5%
1 mois abonné B et T eBoutique	7,00	0	0	0,0%
1 mois abonné B et T eBoutique (à partir de juillet)	5,00	0	0	0,0%
1 an abonné B et T eBoutique	25,00	2	42	0,1%
1 an abonné B et T eBoutique (à partir de juillet)	22,00	5	92	0,1%
Petit rouleur 1 mois	1,00	21	18	0,0%
Remboursement et Gratuité			-2 526	-3,2%
Tacite reconduction formules annuelles			18 842	23,8%
<b>Recettes totales</b>			<b>78 995</b>	<b>100,0%</b>

\* dépassement de toute heure entamée au-delà d'une heure pour la formule "1 h"

### Ressources humaines

L'équipe exploitation du service DiviaVélodi se compose de 9 personnes :

						
1 agent d'accueil	1 responsable d'atelier	3 régulateurs-mainteneurs	1 technicien spécialisé	1 spécialiste vélo	1 assistante d'exploitation	1 responsable d'exploitation

L'organisation des services vélos a évolué au 1er janvier 2023 avec la fin du contrat de sous-traitance de la Bécane à Jules (3 ETP) et la reprise des activités de maintenance des DiviaVélo et d'accueil du service de location au DiviaVélo-Park de la gare par les équipes de Cykleo. En conséquence, l'organisation du service a évolué vers davantage de polyvalence, la création d'un poste de responsable d'atelier et l'intégration de deux nouvelles recrues (1 personne à l'accueil de la location de vélos et la maintenance DiviaVélo, et 1 personne à la régulation, en remplacement du nouveau poste de responsable d'atelier).

## 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 2023 : 50,77 %), nettoyer les stations, contrôler les équipements et intervenir en cas de dysfonctionnement.

En 2023, l'équipe des régulateurs et le technicien spécialisé ont régulé 20 502 vélos. Ils ont également réalisé 4752 contrôles de la qualité des vélos (contre 4843 en 2022) et 1057 contrôles de la qualité des stations (899 en 2022).

L'équipe, composée d'un technicien spécialisé en plus des régulateurs, a également effectué 1650 interventions de maintenance sur le mobilier des stations (1724 en 2022).

En 2023, l'équipe aura mis en service les 200 nouveaux DiviaVélo, les contrats de location avec les grands comptes, les impacts liés aux manifestations de début d'année et les travaux de la station DiviaVélodi République.

### II.1.3.3 / DIVIAVÉLOPARK

Seize DiviaVéloParks, d'une capacité de 24 à 56 places sont implantés sur le territoire de Dijon métropole, à proximité des stations de tramway, au terminus de la L6 à Longvic Mairie et dans 5 DiviaPark au centre-ville.

Deux formules d'abonnement sont toujours proposées à un tarif identique :

- PASS DiviaVéloPark mensuel : 1,00 € par mois
- PASS DiviaVéloPark annuel : 10,00 € pour l'année

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

En 2023, 1 535 clients ont bénéficié du service (contre 1 397 en 2022 et 1 512 en 2019) avec une fréquentation moyenne mensuelle (hors été) de 488 utilisateurs (représentant 429 clients différents) - dont 69 dans les parkings -, contre 430 en 2022 (pour rappel 396 en 2019), représentant une évolution de + 13,5 %. Le nombre d'utilisations moyen mensuel (hors été) est de 4 137 contre 3 579 en 2022 (pour rappel 2 716 en 2019), en évolution assez conforme à l'augmentation mensuelle des utilisateurs du service. Le DiviaVéloPark le plus fréquenté reste toujours de loin celui de la gare SNCF avec 216 clients en moyenne par mois (hors été) et au niveau des parkings, celui de Darcy Liberté avec 26 clients en moyenne par mois.

#### → Nombre de clients par mois par DiviaVéloPark

DiviaVéloPark	Nombre de clients\mois en 2022	Nombre de clients\mois en 2023
Europe	12	11
Grand Marché	26	23
Grésilles Trimolet	17	19
Longvic Mairie	10	8
Nation	28	26
Parc des Sports	12	10
CHENOVE Centre	16	23
DIJON Gare	176	218
Université	29	29
CHU-Hôpitaux	11	9
Monge Cité de la Gastronomie	45	45
Darcy liberté (places parking)	23	26
Sainte-Anne (places parking)	8	10
Tivoli (places parking)	2	4
Condorcet (places parking)	5	10
Clemenceau	10	19
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>488</b>
<b>Nombre de clients différents</b>	<b>390</b>	<b>429</b>

Les quantités vendues s'inversent presque exactement entre les PASS mensuels et annuels au profit de ces derniers. Ainsi, 497 PASS DiviaVéloPark annuels à 10 € ont été vendus (484 en 2022) et 482 PASS mensuels à 1 € (497 en 2022) et également 21 PASS mensuels « petit rouleur » à 0.50 € pour une recette totale de 4 966 € (contre 4 852 € en 2022 et pour rappel 3 092 € en 2019) soit un niveau quasi-équivalent à 2022.



## II.1.4 / RESSOURCES HUMAINES

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

**Au 31 décembre 2023**, 756 personnes travaillaient à Keolis Dijon Multimodalité dont 728 salariés et 28 personnes détachées de Keolis SA. Au global, les effectifs des salariés travaillant à Dijon Multimodalité sont répartis comme suit :

		CADRES, MAÎTRISES et TECHNICIENS	EMPLOYÉS	CONDUCTEURS	AGENTS EXÉCUTION AUTRE	TOTAL
Global		89	67	507	65	728
Par sexe	Hommes	69	19	395	58	541
	Femmes	20	48	112	7	187

#### → Par temps de travail\* :

Temps complet	Temps partiel
677	51

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

#### → Par contrat de travail\* :

CDI	CDD	Dont contrats de professionnalisation ou d'apprentissage
685	43	18

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

Les effectifs sont en légère hausse en 2023, situation qui s'explique principalement par une augmentation des recrutements pour rattraper le faible niveau de recrutement au lendemain du COVID. Cette hausse s'explique également par le nombre de CDD recrutés en 2023 au motif principal de remplacement. Keolis Dijon Multimodalité a tout de même connu quelques sorties de l'entreprise à la suite d'impossibilité de reclassement pour inaptitude, retraites et démissions.

## **L'entreprise a donc maintenu ses efforts de recrutements en 2023 compte-tenu de ces sorties des effectifs.**

Concernant les conducteurs, il est enregistré une légère hausse de leur effectif entre fin 2022 et fin 2023 (+8) mais en parallèle une hausse du nombre de conducteurs-receveurs exerçant dans le cadre d'un CDD de remplacement (43 personnes fin 2023 alors qu'il y en avait 36 fin 2022). Cette hausse du recours au CDD au motifs de remplacement vient répondre à un taux d'absentéisme qui reste encore élevé.

L'âge moyen des salariés de Keolis Dijon Multimodalité au 31 décembre 2023 reste identique à celui de fin 2022 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'embauche réalisées en 2023 a fortement augmenté par rapport à 2022 :

- 51 recrutements CDI réalisés en 2023 (dont 26 transformations de CDD en CDI).
- 51 recrutements en CDD.

Parmi les personnels qui ont rejoint l'entreprise en 2023, 25 sont des femmes.

## **Suivi de l'engagement en matière d'insertion sociale par l'activité économique**

À l'article 31 du contrat de Délégation de Service Public portant sur l'exploitation des services de la mobilité, Keolis Dijon Multimodalité 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 réservant un minimum de 50 000 heures d'insertion aux personnes 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 2023, 47 000 heures ont été réalisées au total pour tous les services de mobilité soit 94% de l'objectif. Concernant Keolis Dijon Multimodalité, 23 000 heures ont été réalisées par des embauches en CDD ou CDI de conducteurs-receveurs. En y intégrant les achats responsables, le nombre d'heures pour 2023 totalise 40 000 heures au titre de Keolis Dijon Multimodalité.

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**

Initié en 2022, dans le cadre de sa politique RSE, Keolis Dijon Multimodalité a poursuivi en 2023 le renforcement et la diversification de ses actions et partenariats en matière d'insertion. En 2023 des relations ont été initiées avec de nouveaux partenaires : le Chantier d'Insertion Ethicofil, le traiteur éthique KËR, et en complément des partenaires habituels, principalement ID'EES 21. Le recours aux structures d'insertion a permis de totaliser 17 000 heures en achats responsables.

Acteur local engagé en faveur du développement de l'alternance et des stages en entreprises, Keolis Dijon Multimodalité a accueilli au cours de l'année 2023 :

- 17 jeunes en contrats d'alternance
- 15 stagiaires de niveau BAC à Master, représentant 630 jours d'accueil
- 3 collégiens pour leur stage découverte d'une semaine
- 6 stagiaires en immersion (PMSMP) pour découvrir le métier de Conducteur-receveur.
- 2 stagiaires en PMSMP d'organisme de formation – ACODEGE

## **Cet engagement se traduit aussi par la participation à des forums emploi :**

- Carrefour des Carrières au Féminin en février 2023. C'est un événement organisé par l'association FETE permettant à des jeunes filles en cours d'orientation et des femmes en recherche d'emploi de rencontrer des professionnelles ayant choisi une carrière peu féminisée et qui souhaitent partager leur expérience.
- Et en novembre 2023, présence au job dating Handi Job et à un forum organisé par Pôle emploi sur la commune de Longvic

## II.1.4.2 / LA FORMATION

Le plan de formation de Keolis Dijon Multimodalité pour l'année 2023 a représenté une somme de 235 709 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, 23 789,4 heures de formation ont été dispensées aux salariés contre 13 482 heures en 2022.

### Le plan de formation 2023 des Conducteurs et Conductrices bus et tramway

L'année 2023 à l'inverse de 2022 a permis le déploiement de formations pour le métier de la conduite notamment. En effet, le retour à une activité post covid assortie d'un absentéisme élevé mais qui a baissé par rapport à 2022 a permis de dégager plus d'heures de formation. Pour autant la complexité de détachement des conducteurs sur des temps de formation en dehors des formations spécifiques métiers reste encore un axe d'amélioration.

En 2023, les conducteurs et conductrices ont bénéficié de 7 113 h heures de formation dont :

- 2 275 heures consacrées à la Formation Continue Obligatoire
- 1 281 heures consacrées au Recyclage tramway d'une journée
- 1 008 heures consacrées à l'Habilitation initiale tramway
- 2 184 heures consacrées au cursus d'intégration des nouveaux embauchés

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 événement grave ainsi que des stages de récupération de points de permis de conduire.

### Le plan de formation des autres collaborateurs et collaboratrices de Keolis Dijon Multimodalité

La politique formation de Keolis Dijon Multimodalité 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. Par ailleurs Keolis Dijon Multimodalité met au cœur de son action la filière managériale en accompagnant le développement des compétences.

À titre d'exemples, ont été organisées en 2023 les actions suivantes :

- Des formations spécifiques ont été dispensées dans le cadre du déploiement du projet d'entreprise Keolis avec la formation de l'ensemble de la filière managériale consacrée au modèle de Leadership. Ainsi 203 heures de formations ont été dispensées sur le sujet
- Le déploiement du plan absentéisme a permis de mobiliser la filière managériale avec le renforcement de formations spécifiques pour assurer les entretiens de retours des salariés à la suite d'accident de travail
- La poursuite du déploiement du projet « Culture sécurité », à destination de l'ensemble du personnel
- La poursuite de la formation du personnel de l'Agence DiviaMobilités 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 2023, de nombreux chantiers de négociations ont été mis en œuvre :

- Les négociations annuelles obligatoires n'ont pas abouti à un accord mais à une décision unilatérale de l'employeur.
- Une négociation relative à l'égalité professionnelle avait été ouverte en 2023. 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 qu'un engagement unilatérale de la direction a été acté.
- Une négociation sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) a également été initiée avec une proposition d'accord mais non signé par les organisations syndicales représentatives.
- Un nouvel accord d'intéressement a également été négocié avec comme conclusion la signature d'un accord majoritaire.
- Enfin un accord d'entreprise majoritaire portant sur le transfert des accords d'entreprise a été signé dans un contexte de changement de société à la suite du nouveau contrat de délégation de service public au 1er janvier 2023.

#### Les réunions avec les instances représentatives du personnel :

L'année 2023 a été marquée par les élections professionnelles renouvelant les instances représentatives du personnel de Keolis Dijon Multimodalité.

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 2023 :

- 14 réunions supplémentaires du Comité Social et Economique :
  - Deux réunions dans le cadre des consultations en lien avec la Loi Rebsamen
  - Sept réunions dans le cadre de la consultation portant sur des fins de procédures d'inaptitude
  - Une réunion en amont de décisions unilatérales de l'employeurs (dénonciation d'usage)
  - Deux réunions à la suite de la consignation d'un danger grave et imminent
  - Deux réunions consacrées à l'examen des comptes du CSE.
- 10 réunions de la Commission Santé Sécurité et des Conditions de Travail (CSSCT) du CSE

#### Les mouvements sociaux :

L'année 2023 a connu une baisse du nombre d'alarmes sociales : 14 alarmes sociales contre 21 en 2022, dont 4 pour des motifs d'ordre national (principalement en lien avec le pouvoir d'achat et au motif de la réforme des retraites) et 10 pour des motifs locaux (conditions de travail, sécurité, coefficients, rémunération, pouvoir d'achat, inflation).

Les organisations syndicales représentatives ont déposé 6 préavis de grève (contre 12 en 2022), dont 3 pour un motif d'ordre national. L'ensemble de ces préavis a donné lieu à 25 jours de grève (contre 47 en 2022). Les heures de grève sont en baisse par rapport à 2022, avec un total de 10 169,98 heures (7 855,38 heures de grève pour un motif national et 2 314,6 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 :

Un projet de planning personnalisé à la conduite permettant une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle a été initié en 2023. Une expérimentation autour d'un roulement identifié a débuté avec la participation des conducteurs concernés au groupe de travail mis en place.

Enfin dans la continuité des chantiers initiés précédemment, des travaux et échanges ont été menés sur :

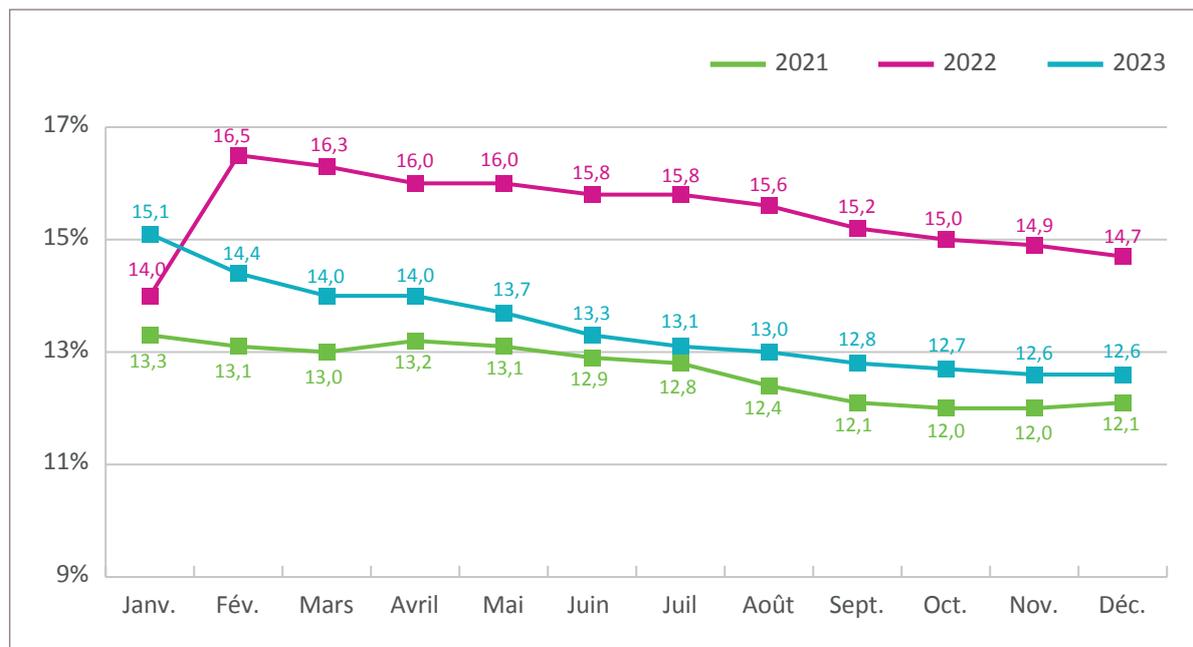
- L'amélioration des temps de battements
- L'amélioration dans la communication aux agents des services en disponibilités

## L'absentéisme santé :

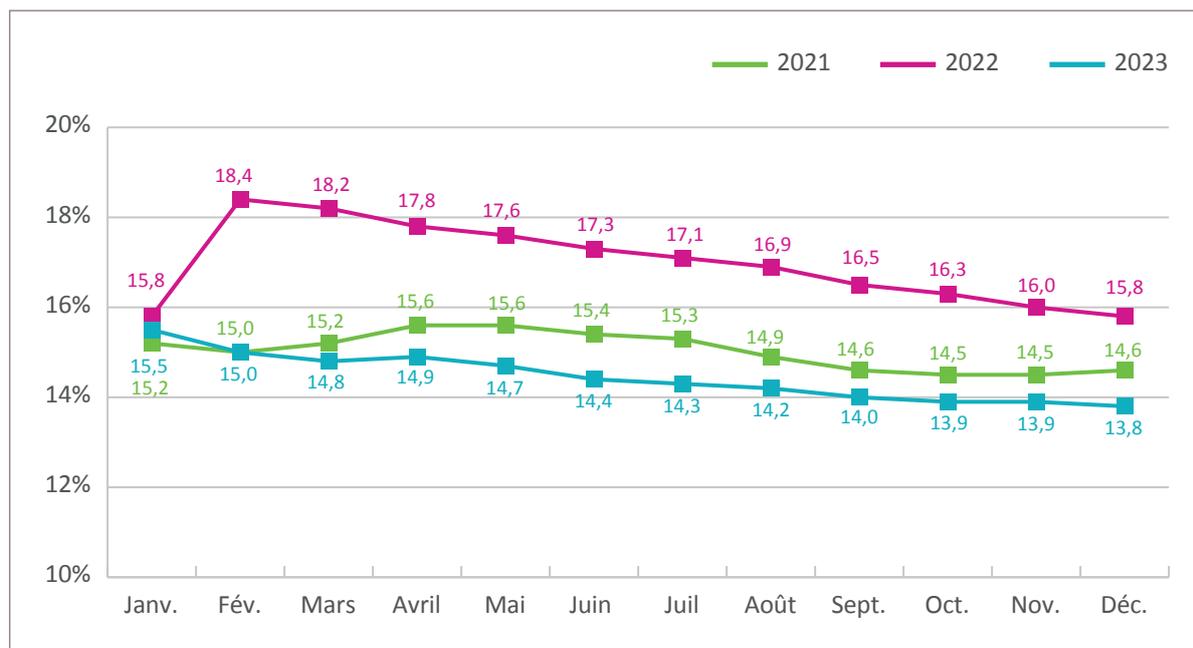
En matière d'absentéisme maladie, Keolis Dijon Multimodalité a déployé un plan d'action afin de réduire le taux d'absentéisme. Les actions définies visent à intervenir avant la déclaration d'absence (prévention), pendant l'absence (maintien du lien avec le salarié absent) et après l'absence (en soignant l'accompagnement à la reprise du travail), avec la nécessité d'identifier le profil de l'absentéisme au sein de l'entreprise. Le taux d'absentéisme reste élevé ; toutefois il connaît une baisse en comparaison des taux enregistrés en 2022. Cependant le niveau d'absentéisme global n'est pas revenu au niveau de référence connu avant la période COVID.

## Statistiques absentéisme maladie exprimées en pourcentage - Année 2023 comparée à 2022 et 2021

### → Absentéisme global cumulé



### → Absentéisme Conduite cumulé



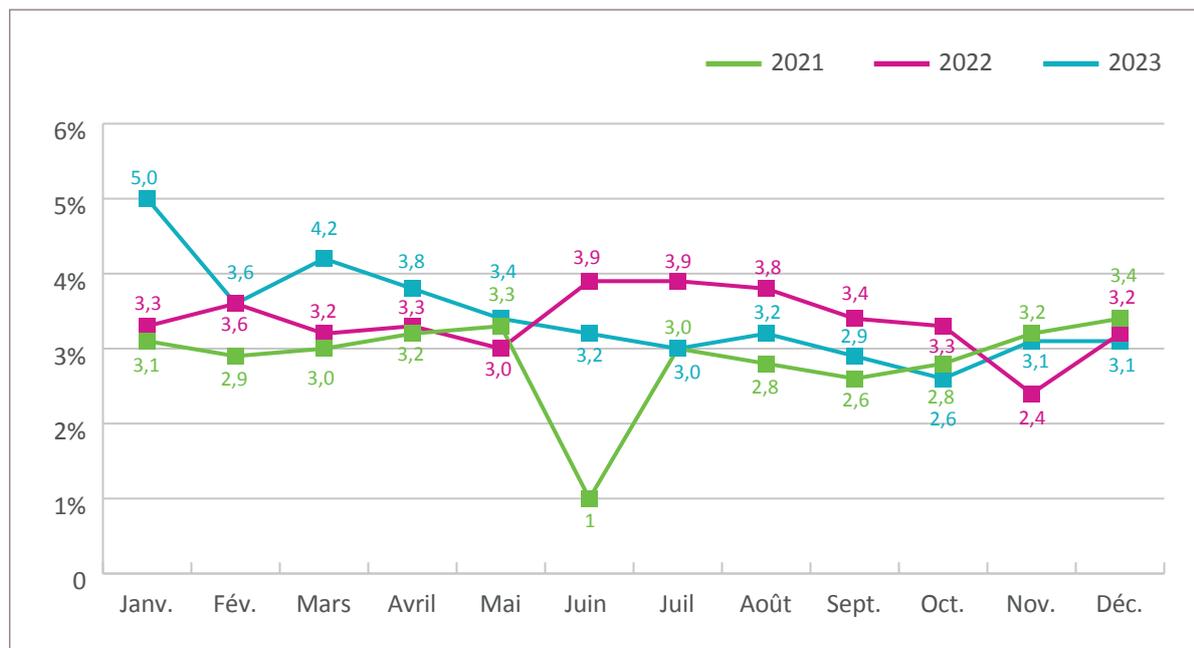
On observe une baisse régulière et continue de l'absentéisme global en 2023, même si le taux reste élevé. Cette tendance se confirme également à la conduite.

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

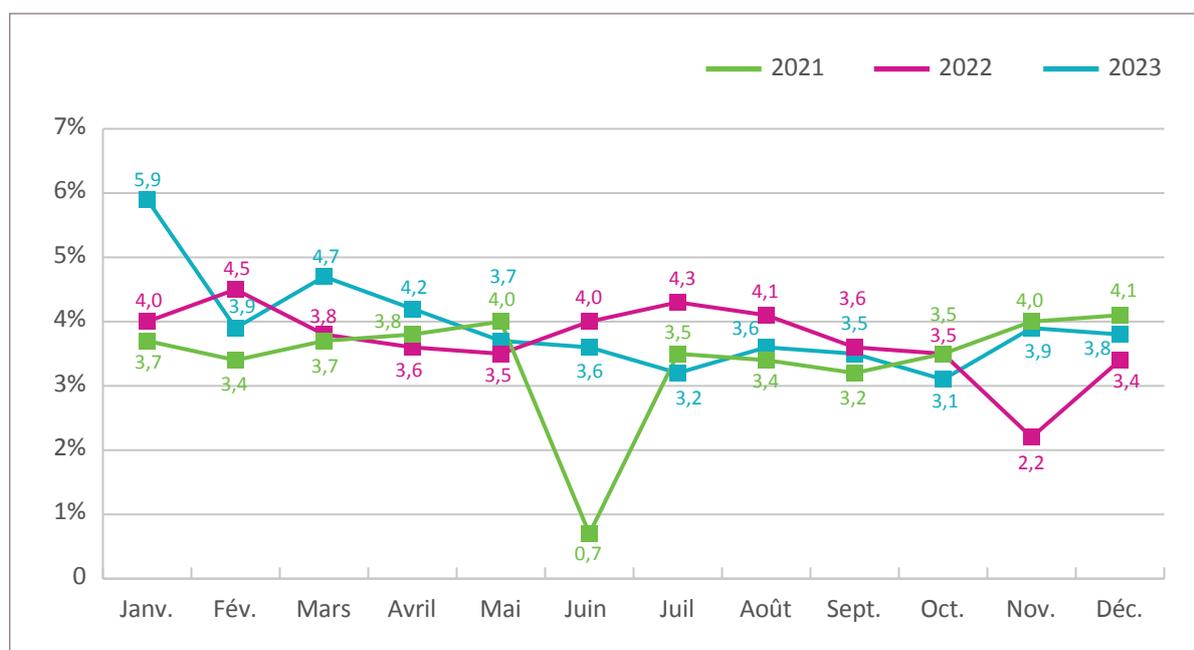
Au global, l'entreprise a déclaré 50 accidents de travail dont 18 ont fait l'objet de réserves auprès de la CPAM, soit 36% des accidents déclarés. 9 évènements ont été pris en charge contre 5 refus de prise en charge, 4 sont en cours d'ins-truction. L'entreprise a donc connu 45 accidents de travail dont 39 % ont été déclarés en lien avec des risques psycho-sociaux (agression verbale...).

**Statistiques absentéisme Accident du travail exprimées en pourcentage - Année 2023 comparée à 2022 et 2021 :**

**→ Absentéisme global Accident du travail**



**→ Suivi de l'absentéisme Accident du travail des conducteurs**





## II.1.5 / SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Depuis décembre 2016, Keolis Dijon Multimodalité 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.

### Eau :

La consommation d'eau en 2023 est inférieure de 14% à la consommation 2022.

En 2023, 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.

L'eau verte a été remise en fonctionnement pour réaliser les remplissages de la balayeuse.

### Énergies bâtiments :

La consommation d'électricité 2023 est en forte diminution : - 15% par rapport à l'année 2022. Cette diminution a été possible grâce à :

- un audit énergétique mené sur les bâtiments et permettant de comprendre les flux énergétiques du CEM,
- des réglages réalisés sur les équipements techniques comme la diminution de la pression des compresseurs et la diminution des températures de départ des réseaux de chauffage,
- une maintenance approfondie des équipements techniques.

## Énergies matériels roulants :

### Gasoil :

- Pas de variation significative au global des consommations de gasoil.
- 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 de 4% à la consommation de 2022. Cela s'explique par la modification des températures de consigne hiver et été  
En 2022, INEO a mis en place l'outil de supervision SMARTEO afin de suivre en temps réel les consommations de traction. Cet outil est opérationnel depuis début 2023.

## Déchets :

Le volume total de déchets produit en 2023 est supérieur à celui de 2022.

- +2% de déchets non dangereux : notamment des déchets de pare-brise ainsi que de ferraille liés à la maintenance du tramway ;
- +11 % de déchets dangereux composés notamment des boues de séparateurs.

Plus de 97 % des déchets générés en 2023 ont été valorisés : soit 99,5% des déchets dangereux et 95% des déchets non dangereux.

Le taux de recyclage des déchets non dangereux est inférieur aux années précédentes en raison d'un enlèvement de pare-brise. En effet, ceux-ci étant en verre feuilleté, il n'existe pas sur le territoire de solution de recyclage, ils sont donc enfouis.

## Biodiversité :

Afin de contribuer à la biodiversité, des ruches sont installées sur le site.

## Bilan d'émission de gaz à effet de serre (BEGES) :

Le BEGES a été réalisé pour l'année 2023 sur les scopes 1 à 3. Ainsi, les émissions prises en compte sont :

- Les émissions induites par l'activité de Keolis Dijon Multimodalité,
- Les émissions induites par l'activité des affrétés,
- Toutes les émissions indirectes induites par la gestion des déchets, l'achats des différentes matières, les déplacements domicile – travail, etc.

Le résultat ainsi obtenu est de 17,5 ktonnes CO<sub>2</sub>e

Ce résultat n'est pas comparable aux années précédentes car c'est la première année que le BEGES est calculé en incluant le scope 3.

## 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 Multimodalité 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 Multimodalité 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.

L'entreprise est également attachée à utiliser des produits chimiques les moins nocifs possible pour l'environnement et la santé.



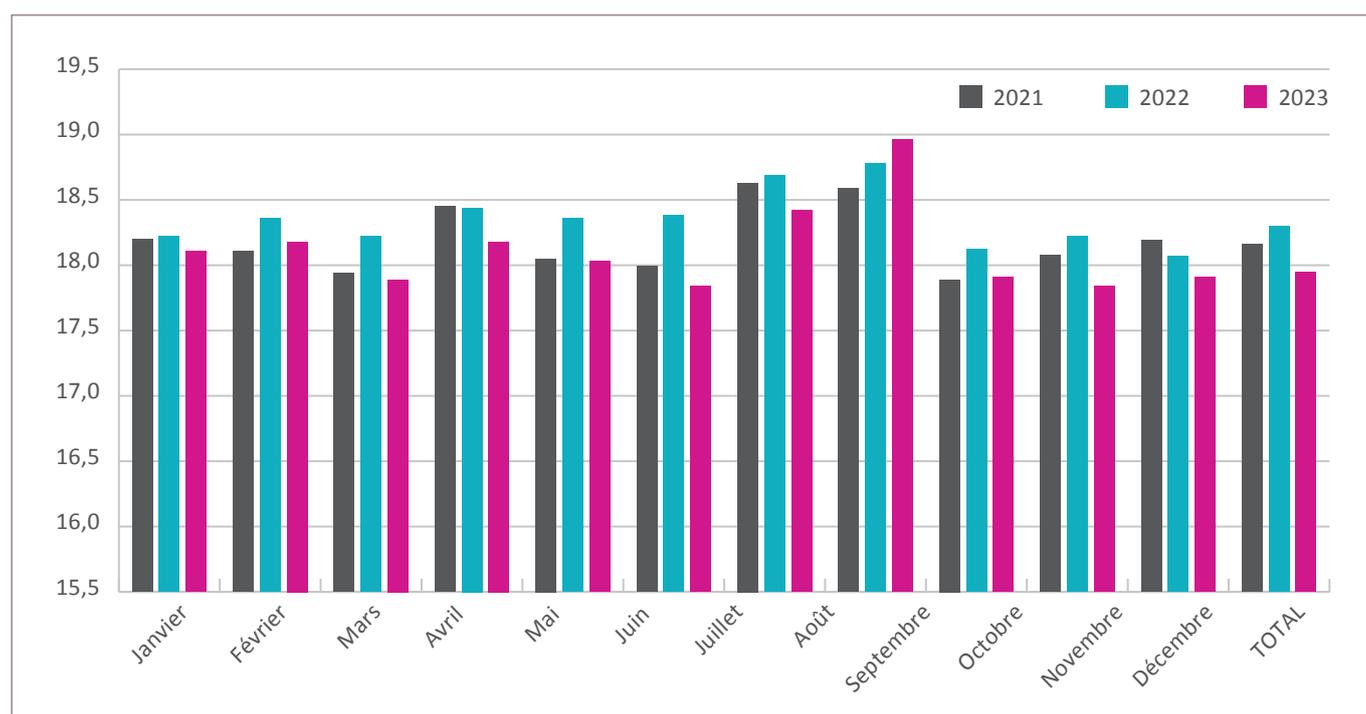
## II.1.6 / VITESSE COMMERCIALE

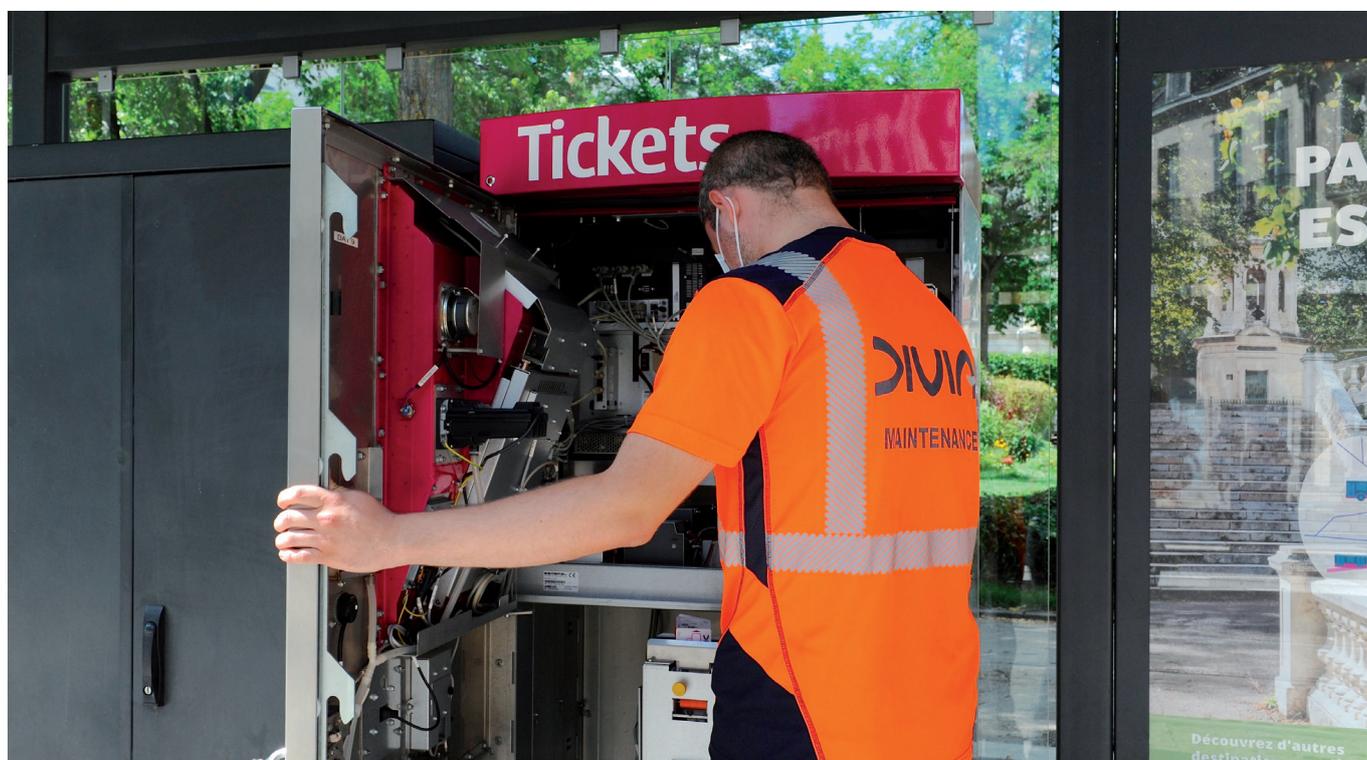
La vitesse commerciale globale pour 2023 ressort à 18,08 km par heure en cumul annuel (vs 18.33 en 2022, 18.17 en 2021, 18.20 en 2020, 18,02 en 2019).

Détail mensuel en Annexe III 2.5

Le graphe ci-après caractérise l'évolution de la vitesse commerciale des bus opérés par Keolis Dijon Multimodalité.

### → Comparatif vitesse commerciale Bus 2021 / 2022 / 2023





## II.1.7 / MAINTENANCE

### II.1.7.1 / PARC MAINTENU

**CONCERNANT LE PARC BUS, LE PLAN DE RÉFORME S'EST POURSUIVI EN 2023.**

**Les bus sortis du parc en 2023 sont :**

- 10 bus articulés
- 18 bus standards (6 en sous-traitance)
- 9 minibus TPRM (9 en sous-traitance)

**Les bus intégrés au parc en 2023 (ici est pris en compte la mise en exploitation et non la date d'achat ou de location du véhicule) :**

- 7 bus standards gasoil
- 12 bus articulés
- 4 véhicules légers TPRM (4 en sous-traitance)
- 6 minibus TPRM (6 en sous-traitance)

**Au 31 décembre 2023, le parc bus se décompose de la sorte :**

	Keolis Dijon Multimodalité	Sous-traitance
Standard GO	8	7
Articulé GO	24	0
Midibus GO	0	17
Minibus GO + VL GO TPRM (dont 11 TPRM)	1	15
Minibus électrique	0	5
Standard hybride	44	0
Articulé hybride	63*	0
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>44</b>

\* 64 auxquels on soustrait le 2406 ayant été complètement détruit dans l'incendie de juin 2023 suite acte de vandalisme.

**L'âge moyen du parc routier au 31 décembre 2023 est de 10.13 ans soit une quasi-stabilisation malgré une année écoulée. Il se décompose comme suit :**

	Keolis Dijon Multimodalité	Sous-traitance
Standard GO	16,29	8,87
Articulé GO	12,5	-
Midibus GO	-	10,17
Minibus GO + VL GO TPMP	3,19	1,74
Minibus électrique	-	6,58
Standard hybride	10,75	-
Articulé hybride	10,68	-
<b>Moyenne</b>	<b>11,22</b>	<b>6,64</b>

**Pour le parc bus, l'année 2023 a été marquée par les événements majeurs suivants :**

- L'incendie du bus hybride articulé 2406 avec destruction totale suite à l'acte de vandalisme fin juin 2023 lors des émeutes dans les grandes métropoles françaises. Un accord tripartite sera à rédiger pour l'intégration d'un bus de remplacement au PPP (Partenariat Public Privé) matériel roulant.
- Début du traitement des nuisances sonores suite à la mise en place des nouvelles batteries Ultracap par Heuliez. La solution logicielle n'est pas retenue suite à une perte de performance du freinage rhéostatique. Seul le remplacement des courroies et poulies est engagé (montage type euro 6). L'atténuation sonore est présente bien que moindre par rapport au cumul de la solution envisagée initialement (modification logicielle + courroies/poulies). La fourniture des pièces est prise en charge par Heuliez, le montage par Keolis.
- Remplacement par Keolis Dijon Multimodalité de l'intégralité des flexibles hydrauliques du circuit de refroidissement moteur des bus hybrides suite au retour d'expérience après des incendies en 2022. Concernant le circuit de direction assisté, lui aussi cause possible des incendies de par sa conception, il n'a toujours pas été repris par Heuliez suite au retour au montage d'origine après les incendies. Heuliez le juge finalement plus sécuritaire que le montage modifié courant 2015/2016. Le traitement des fissures en toiture suite à une demande de prise en garantie a débuté fin d'année sur les véhicules touchés.
- Une fiabilité améliorée des moteurs de traction électriques (ACTM) en 2023 notamment en lien avec le travail réalisé avec DV Group.
- Une flotte Bluebus toujours aussi peu fiable du fait du manque de qualité des pièces fournies par Bluebus. Quasiement un véhicule 6m arrêté sur l'année 2023 pour attente de pièces.
- Essai de 2 bus full électrique début 2023 (1 Mercedes Citaro articulé et 1 Heuliez standard)
- Commande par Dijon métropole en mars 2023 des 16 premiers bus standards hydrogènes pour une première livraison au 2<sup>ème</sup> trimestre 2024. Lancement d'une étude « mix-énergétique » pour proposer une étude de scénarios de renouvellement de flotte de bus Divia jusqu'à l'horizon 2030 (remplacement de bus Hybrides)

**CONCERNANT LE PARC TRAMWAYS, IL EST TOUJOURS CONSTITUÉ DE 33 RAMES DONT L'ÂGE MOYEN AU 31 DÉCEMBRE 2023 EST DE 11,3 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 des bogies

La fiabilité des tramways reste toujours dans le haut du standard avec moins de un incident aux 10 000 km nécessitant le retrait de l'exploitation.

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 Multimodalité 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.

Le remplacement des caméras de rétrovision suite à obsolescence ainsi que la mise en place d'un nouveau réseau IP indépendant du réseau Alstom a débuté en septembre 2023 (sera achevé en mars 2024).

#### **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

À noter le constat en décembre 2023 de 2 casses de rail mais fort heureusement sans impact sur l'exploitation (avec cependant une mesure conservatoire de surveillance hebdomadaire jusqu'à la réparation prévue en février 2024). Il s'agit des premières casses constatées depuis la mise en service du tramway.

En 2023, l'activité Courants Faibles (CFA) a été principalement mobilisée par la charge de travail liée au plan de réforme. Le reste de la charge est constitué principalement de la maintenance préventive, courante et corrective.

#### **À noter :**

- Le début des réflexions pour le traitement de l'obsolescence de l'ensemble des bornes d'information voyageur (PIV et BIV) pour un début de réalisation en 2024/2025.
- Un accord trouvé pour la fiabilisation des transmissions vers les BIV lumiplan (passage en transmission 4G).

## **II.1.7.2 / EFFECTIFS ET ORGANISATION**

En 2023, l'organisation de la Direction Maintenance Patrimoniale a été modifiée par la séparation du pilotage opérationnel des activités bus et tram. La production est maintenant pilotée par 2 responsables maintenance, cadres recrutés respectivement en janvier et avril 2023.

À noter aussi la mise en place de 2 animateurs techniques pour le suivi opérationnel et technique des bus H2 et pour maîtriser le vieillissement des bus Hybrides.

#### **Au 31 décembre 2023, l'effectif de la DMP est composé de 62 agents.**

Les recrutements 2023 ont porté sur :

- Le remplacement des départs,
- Les 2 responsables maintenance

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

### **PROJET RÉORGANISATION PRODUCTION**

- Mise en place de la nouvelle organisation de la DMP
- Création des postes d'animateurs techniques Bus
- Travail sur l'organisation de la maintenance bus (mise en place prévue 1<sup>er</sup> semestre 2024)

### **PROJET HYDROGÈNE**

- Commande de 16 bus standards par Dijon métropole en mars 2023 pour une livraison en 2024.
- Préparation des travaux de modification Atex de l'atelier.
- Mise en place en juin 2023 de l'animateur technique H2.

## II.1.7.4 / MAINTENANCE BÂTIMENTS ET ÉQUIPEMENTS INDUSTRIELS

### Les chantiers majeurs réalisés en 2023 :

- Maintenance décennale du Tour en Fosse ayant entraîné de grosses perturbations sur l'activité maintenance tram avec un fort risque sur la disponibilité. Manque total de maîtrise du fabricant SOGEMA. Des questions stratégiques, notamment quant à la pérennité de ce tour en fosse, seront à se poser dès que le retrofit de la commande numérique sera à envisager.
- Contrôle réglementaire des lignes de vie en toiture du remisage tram
- Relamping extérieur

## 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 2023 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 2023

		Acquisitions
205100	Logiciels	82 213,01
214100	Construction sur sol autrui	0,00
214500	Agencement aménagements sur sol autrui	0,00
215400	Installations matériels & outillage	58 813,49
215500	Installations spécifiques	0,00
217000	Véhicules	339 916,68
217100	Véhicules de service	134 446,52
217600	Équipements mobiles VE	4 000,00
217500	Vélo	0,00
218100	Mobilier urbain	224 050,52
218310	Matériels et Mobilier de bureau	2 157,70
218320	Matériel informatique	396 315,24
	<b>Sous-total</b>	<b>1 241 913,16</b>
220000	Immobilisation mise en concession	0,00
	<b>Sous-total</b>	<b>1 241 913,16</b>
231800	Immobilisations corporelles en cours	1 416 709,19
232200	Immobilisations incorporelles en cours	458 886,90
	<b>Sous-total</b>	<b>1 875 596,09</b>
	<b>Totaux Inventaire B</b>	<b>3 117 509,25</b>

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 2023 – Annexe III 6.6

	Inv. A	Inv. B	Inv. F	Inv. ST	Total
Rames de Tramway	-	-	33	-	33
Autobus Articulés hybrides	63	-	-	-	63
Autobus standards hybrides	44	-	-	-	44
Autobus Articulés Autres	18	6	-	-	24
Autobus standards Autres	7	5	-	3	15
Autobus moyenne capacité	8	-	-	9	17
Minibus TPMR	-	11	-	-	11
Minibus électrique	5	-	-	-	5
Autres minibus	5	-	-	-	5
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>217</b>

## → Sorties de l'inventaire B

	Sorties en €
Matériel et outillages	0,00
Véhicules de service	0,00
Divers	0,00
Matériel et mobilier de bureau	0,00
Mobilier urbain	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>

## Situation comptable au 31 décembre

### → Immobilisations inscrites à l'inventaire B Transport Urbain - situation de l'année 2023

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	0,00	0,00	82 213,01	0,00	0,00	82 213,01
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
215400	Matériels & outillages	0,00	0,00	58 813,49	0,00	0,00	58 813,49
215500	Installations techniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217000	Matériels de transport VE	0,00	0,00	339 916,68	0,00	0,00	339 916,68
217100	Véhicules de Service	0,00	0,00	134 446,52	0,00	0,00	134 446,52
217500	Vélos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217600	Équipements mobiles VE	0,00	0,00	4 000,00	0,00	0,00	4 000,00
218100	AAI Divers	0,00	0,00	224 050,52	0,00	0,00	224 050,52
218310	Matériels et Mobilier de bureau	0,00	0,00	2 157,70	0,00	0,00	2 157,70
218320	Matériels informatiques	0,00	0,00	396 315,24	0,00	0,00	396 315,24
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 241 913,16</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 241 913,16</b>
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	1 416 709,19	0,00	0,00	1 416 709,19
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	458 886,90	0,00	0,00	458 886,90
	<b>Totaux Inventaire B</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3 117 509,25</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3 117 509,25</b>

## Sécurité des biens

En matière de sécurité, le centre d'exploitation et de maintenance BUS & TRAM est gardienné 24h/24 et est équipé de vidéosurveillance ainsi que d'un système d'alarme périmétrique.



## II.1.10 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

### II.1.10.1 / COMPTE DE RÉSULTAT 2023

#### → Recettes

Compte d'exploitation Service public Transport urbain	Contrat 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>RECETTES</b>			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	75 452 755	78 761 108	76 886 216
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	60 000	61 509	231 972
RECETTES reversées à l'AD	21 000 335	21 806 635	22 736 016
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>96 513 090</b>	<b>100 629 252</b>	<b>99 854 204</b>

#### → Charges

Compte d'exploitation prévisionnel Service public Transport urbain	Contrat 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>RECETTES part de l'AD</b>	<b>21 000 335</b>	<b>21 806 635</b>	<b>22 444 313</b>
Exploitation BUS	29 689 988	30 978 068	30 595 146
Exploitation TRAMWAY	7 882 954	8 324 496	8 771 357
Sous-traitance de lignes	5 905 419	6 152 312	6 097 324
Exploitation TPRM	1 215 107	1 265 745	1 302 852
Exploitation Vélos et Vélostations	977 641	1 022 345	957 673
Exploitation autostop organisé	17 100	17 530	22 700
<b>TOTAL CHARGES VARIABLES D'EXPLOITATION</b>	<b>45 688 208</b>	<b>47 760 496</b>	<b>47 747 052</b>
Fonction commerciale	4 844 500	5 094 334	4 522 812
Fonction marketing-études	2 198 303	2 291 910	2 192 964
Billettique et SAEIV	1 111 775	1 145 680	1 122 761
Entretien des installations fixes	2 942 678	3 147 221	2 940 597
Services généraux et divers	8 184 053	8 608 740	8 828 561
Autres frais	8 011 587	8 224 761	8 273 584
Charges remboursées au réel	82 000	84 062	143 990
Dotations aux amortissements	309 075	316 847	78 013
Frais financiers	69 800	71 556	155 008
Marge et aléas	2 070 776	2 077 009	1 404 549
<b>TOTAL CHARGES FIXES</b>	<b>29 824 546</b>	<b>31 062 120</b>	<b>29 662 839</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>96 513 090</b>	<b>100 629 252</b>	<b>99 854 204</b>

<b>COÛT NET pour l'AD</b>	<b>54 452 419</b>	<b>56 954 473</b>	<b>54 441 903</b>
---------------------------	-------------------	-------------------	-------------------

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 2023

Entité	Intitulé	Montant HT payé en 2023
Keolis SA	Convention de mise à disposition des moyens et des savoir-faire du siège et des directions déléguées aux directions opérationnelles France	1 910 108
Keolis SA	Convention de détachement du personnel	3 277 783
Keolis SA	Convention de société en participation	893 519
Effia	Convention de société en participation	255 291
Cykleo	Convention de société en participation	127 646
Keolis SA	Redevance informatique	292 505
Keolis SA	Refacturations diverses (UITP/assurances/divers)	6 900
Keolis SA	Convention d'assistance et conseils (projet PO, KIH0..)	21 300
Institut Keolis SAS (IK)	Convention d'adhésion	72 000
IK et établissements	Conventions de formation	76 215
Keolis Conseil et Projets SARL	Convention de prestation, d'assistance et conseils	246 533
Keolis Bourgogne SARL	Contrat de sous-traitance	5 161 600
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges parking	3 289 780
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges stationnement	1 957 324
EGS	Prestations diverses forfait charges fourrière	419 464
Cykleo	Prestations diverses forfait charges vélo	988 344
SNCF	Conventions (EVI...)	81 600
Kisio Solutions	Redevance informatique	163 340
Hove - Kisio Digital	Déploiement des outils acquisition logiciel	110 586
Géoparts	Transport marchandises	12 048
Keolis Bourgogne SARL	Location de véhicules	383 372

## II.1.10.3 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE FORFAITAIRE

Pour l'année 2023, le montant du forfait de charge avant ajustements du service de transport public s'élève à 78 677 046 €<sub>2023</sub> soit une indexation de 4.4% par rapport aux valeurs contractuelles en €<sub>2022</sub>.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à - 948K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +144K€. L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à +378K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à -48K€.

Le montant de la contribution financière du service de transport public s'élève donc à 78 202 580 €<sub>2023</sub>.

Détail joint en annexe III 1.3



## II.2.1 / FAITS MARQUANTS

Les dommages causés par les infiltrations d'eau dans le parking Dauphine ont entraîné sa fermeture totale entre avril et décembre 2023, puis une réouverture partielle des niveaux -3 à -6 depuis le 8 décembre 2023. Cela a très fortement impacté les recettes de ce parc (-74%) et amorti la très bonne dynamique observée sur les autres parcs.

Le reprise du parking Heudelet, prévue en février 2023 a été suspendue dans l'attente des expertises sur l'état des structures du parking.

Les recharges sur les IRVE implantées dans les parkings sont devenues payantes au 1er mars 2023. Cela a entraîné une baisse importante du nombre de charges mensuelles (1 300 en moyenne en janvier et février contre 630 en moyenne sur les autres mois de l'année). Les recettes restent à ce stade encore modestes : 4 600€ par mois en moyenne.

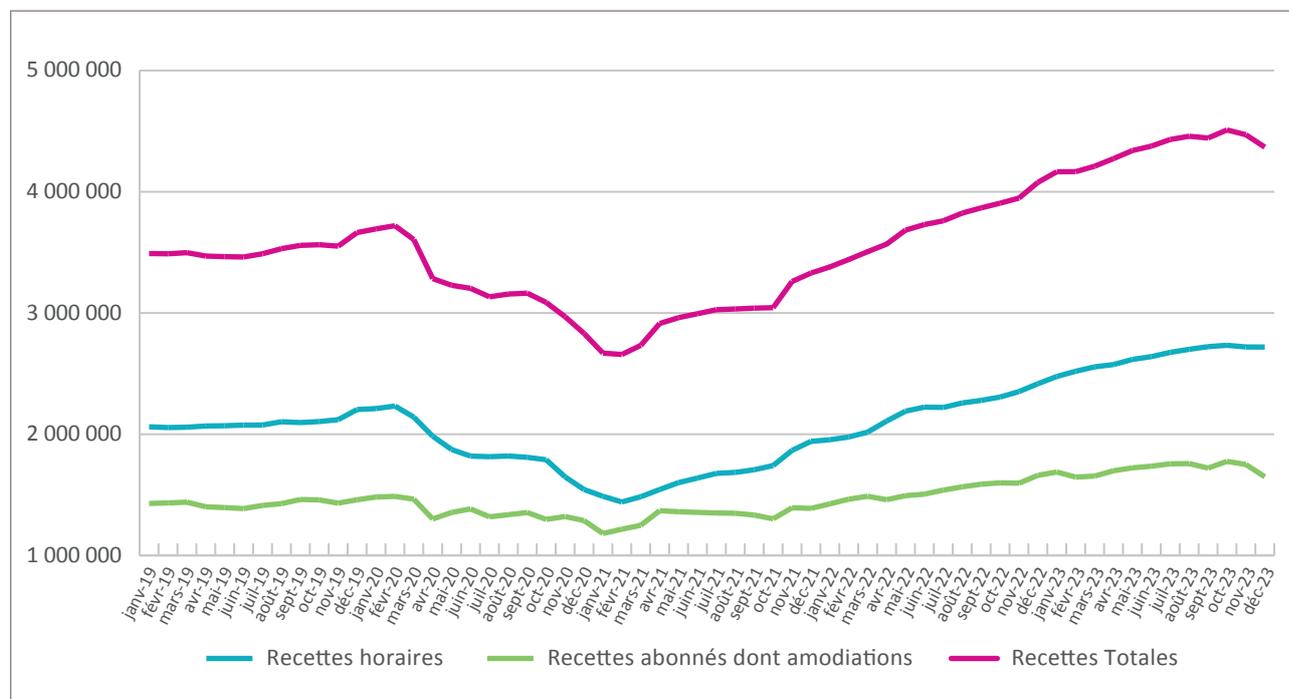
Le forfait « Petit Rouleur » a été lancé en septembre 2023 pour répondre aux besoins des habitants du centre-ville. Ce forfait multimodal donne accès à l'ensemble de l'offre bus, tram et vélo à condition de ne pas sortir sa voiture plus de 10 fois par mois.

# II.2.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

## II.2.2.1 / RECETTES

Les recettes des parkings en ouvrage s'élèvent à 4 417 k€ en 2023, en progression de 20,6% par rapport à 2019 (et de 8,4% par rapport à 2022).

### → Recettes totales des parkings en ouvrage



Les recettes horaires progressent de 23,6% par rapport à 2019 et de 12,8% par rapport à 2022. Les recettes des abonnements progressent de 20,6% par rapport à 2019 et 1,4% par rapport à 2022.

Les amodiations du parking Clemenceau poursuivent leur baisse avec une diminution de 19,2% entre 2022 et 2023.

### → Évolution des recettes des parkings en ouvrage 2023 par rapport à 2022 et 2019

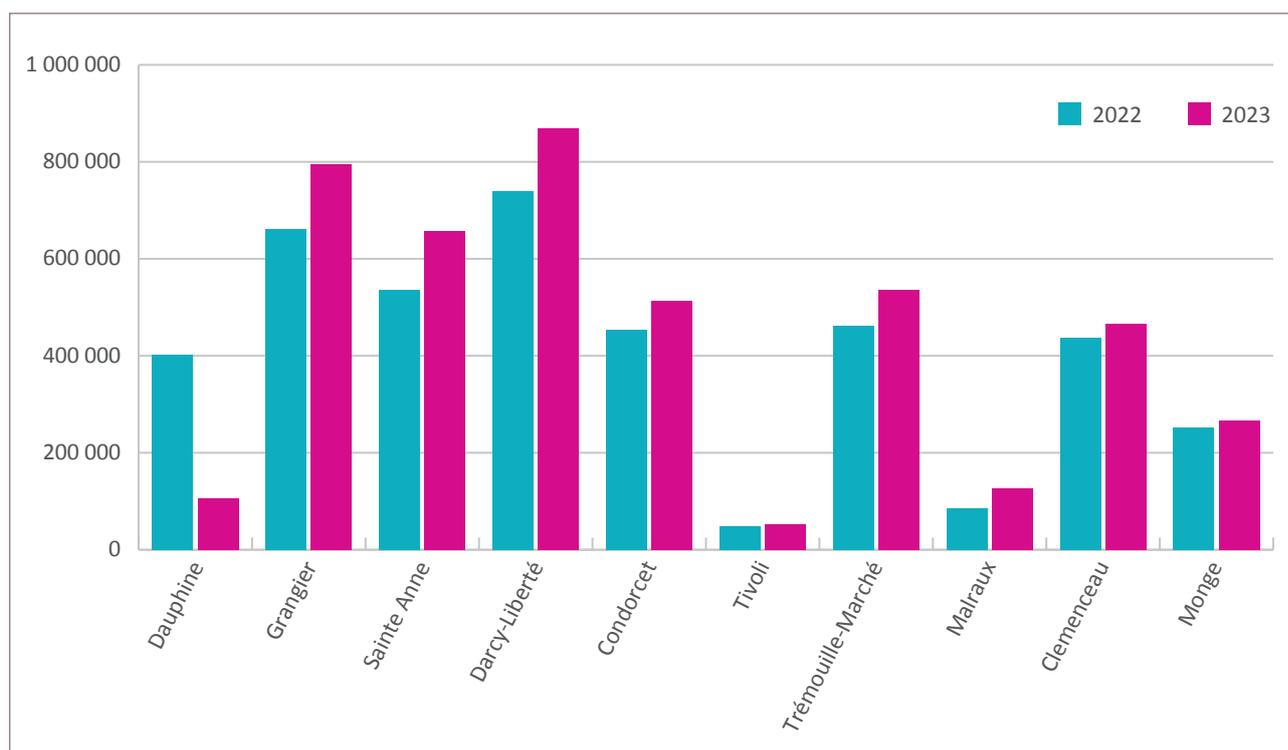
	2023	2022	2019	Delta 23/22	Delta 23/19
Recettes Horaires	2 725 248 €	2 416 498 €	2 204 026 €	12,8%	23,6%
Recettes abonnés	1 432 067 €	1 412 867 €	1 187 774 €	1,4%	20,6%
Amodiations Clemenceau	198 909 €	246 454 €	271 713 €	-19,3%	-26,8%
<b>Recettes totales</b>	<b>4 356 224 €</b>	<b>4 075 819 €</b>	<b>3 663 513 €</b>	<b>6,9%</b>	<b>18,9%</b>

**Les parkings en ouvrage comptaient 1 767 abonnés** (hors amodiataires) en décembre 2023 contre 1 798 en 2022 soit une baisse de 1,7%.

Cette baisse est en partie le résultat de la fermeture du Parking Dauphine, mais elle touche aussi d'autres parkings de centre-ville (Condorcet, Darcy, Grangier). A l'inverse le parking Sainte Anne a vu son nombre d'abonnés augmenter sensiblement. Dans une moindre mesure Malraux, Monge, Tivoli et Trémouille ont également gagné des abonnés.

**Une hausse des recettes sur tous les parkings, excepté Dauphine, mais avec des dynamiques variables.**

## → Évolution 23/22 des recettes en € par parc



- Les recettes du parking Dauphine ont très fortement baissé (-73,8% par rapport à 2022) en raison de sa fermeture complète entre avril et décembre puis de sa réouverture partielle. Un report vers les autres parkings de centre-ville a été observé.
- Les recettes du parking Darcy ont progressé de 58,4% par rapport au niveau de 2019. Cette progression est de +17,4% entre 2022 et 2023. Elle résulte d'une part de la dynamique globale d'augmentation de la fréquentation horaire des parkings, mais aussi pour 2023 d'un report des utilisateurs du parking Dauphine, qui a induit une forte augmentation des recettes horaires.
- Le parking Grangier a, lui aussi, bénéficié de reports liés à la fermeture du parking Dauphine et a connu en 2023 une augmentation de 134 k€ (+20,3%) par rapport à 2022 portant l'augmentation globale à 218 k€ (+37,5%) depuis 2019. Cette augmentation est due pour les 2/3 à l'augmentation très forte des recettes horaires (+127 K€). Les recettes des abonnements sont en légère baisse (- 1,4 K€).
- Le parking Sainte-Anne a vu ses recettes progresser de 121 k€ en 2023 (+22,6%), portant l'augmentation globale par rapport à 2019 à 177 k€ (+36,8%). Sur ce parc, à l'instar des autres parkings de centre-ville, cette progression est due en large partie à la forte augmentation des recettes horaires liée au report des usagers habituels du parking Dauphine (+ 120 K€ soit + 40,5%). Les recettes des abonnements ont augmenté également mais dans des proportions moindres (+ 14 K€ soit +5,9%). Le parking Sainte-Anne a accueilli depuis septembre 2023 les premiers clients du forfait « Petit Rouleur ».
- Les recettes du parking Condorcet, qui avait rattrapé en 2022 leur niveau de 2019, ont augmenté de 61 k€ en 2023 (+13,5%). Les recettes des abonnements ont sensiblement baissé (-21 K€ soit -13,4%) alors que les recettes horaires ont fortement augmenté (+80 K€ soit + 27,5%), mais globalement moins fortement que dans les autres parkings de centre-ville.
- Les recettes du parking Trémouille sont en hausse de 75 k€ (+16,3%) par rapport à 2022 grâce à une progression des recettes horaires (+30,8%) qui compensent une légère perte des recettes des abonnements (-1,1%).
- Après une année de forte hausse en 2022, les recettes du parking Monge ont connu une légère augmentation en 2023 (+15 k€, soit +5,8%). Cette hausse globale résulte de résultats contrastés entre les recettes horaires et les abonnements. En effet, les recettes horaires, portées par la montée en charge de l'activité de la CIGV, ont augmenté de 45 K€ (+ 27%). En revanche, les recettes des abonnements ont connu une diminution de 19 k€ (- 22,3%).
- Les recettes horaires du parking Clemenceau ont baissé de 10 K€ (- 8,6%) en 2023. Cette baisse est compensée par une hausse de 35 K€ (+ 11,1%) des recettes des abonnements dues notamment au basculement d'anciens amodiataires vers des formules d'abonnements classiques, notamment en facturation trimestrielle.
- Le parking Malraux a dépassé pour la première fois son niveau de 2019 (+25 k€, soit+24,6%) grâce à une hausse tant des recettes « abonnés », + 4,7 K€ (+9,5%), que des recettes horaires, + 64 K€ (+ 11,6%).

→ Évolution des recettes par parking

	Recettes totales 2023	Recettes totales 2022	Recettes totales 2019	Delta 2023/2022		Delta 2023/2019	
Dauphine	108 025 €	402 121 €	504 328 €	-294 097 €	-73,1%	-396 303 €	-78,6%
Grangier	801 697 €	660 288 €	577 828 €	141 409 €	21,4%	223 869 €	38,7%
Sainte Anne	660 694 €	536 729 €	481 005 €	123 965 €	23,1%	179 689 €	37,4%
Darcy-Liberté	873 628 €	740 078 €	548 406 €	133 550 €	18,0%	325 223 €	59,3%
Condorcet	515 898 €	452 504 €	451 174 €	63 394 €	14,0%	64 724 €	14,3%
Tivoli	51 897 €	48 925 €	56 384 €	2 971 €	6,1%	-4 487 €	-8,0%
Trémouille-Marché	537 601 €	460 739 €	486 057 €	76 862 €	16,7%	51 544 €	10,6%
Malraux	126 695 €	84 804 €	101 135 €	41 891 €	49,4%	25 560 €	25,3%
Clemenceau	470 796 €	437 876 €	394 756 €	32 920 €	7,5%	76 040 €	19,3%
Monge	270 566 €	251 755 €	62 441 €	18 811 €	7,5%	208 124 €	333,3%

	Recettes horaires 2023	Recettes horaires 2022	Recettes horaires 2019	Delta 2023/2022		Delta 2023/2019	
Dauphine	84 224 €	348 652 €	450 183 €	-264 428	-75,8%	-365 959 €	-81,3%
Grangier	666 082 €	538 607 €	462 831 €	127 475	23,7%	203 251 €	43,9%
Sainte Anne	417 599 €	297 327 €	270 338 €	120 272	40,5%	147 262 €	54,5%
Darcy-Liberté	474 209 €	343 338 €	315 734 €	130 871	38,1%	158 475 €	50,2%
Condorcet	374 255 €	293 540 €	269 290 €	80 715	27,5%	104 965 €	39,0%
Tivoli	24 029 €	25 349 €	22 397 €	-1 320	-5,2%	1 632 €	7,3%
Trémouille-Marché	324 558 €	248 061 €	223 980 €	76 497	30,8%	100 578 €	44,9%
Malraux	38 913 €	34 876 €	55 888 €	4 037	11,6%	-16 975 €	-30,4%
Clemenceau	109 889 €	120 171 €	89 573 €	-10 282	-8,6%	20 316 €	22,7%
Monge	211 490 €	166 576 €	43 813 €	44 914	27,0%	167 677 €	382,7%

	Recettes abonnés 2023	Recettes abonnés 2022	Recettes abonnés 2019	Delta 2023/2022		Delta 2023/2019	
Dauphine	18 827 €	53 469 €	54 144 €	-34 642	-64,8%	-35 317 €	-65,2%
Grangier	120 253 €	121 682 €	114 997 €	-1 429	-1,2%	5 256 €	4,6%
Sainte Anne	253 523 €	239 402 €	210 667 €	14 121	5,9%	42 856 €	20,3%
Darcy-Liberté	389 497 €	396 740 €	232 672 €	-7 243	-1,8%	156 825 €	67,4%
Condorcet	137 717 €	158 964 €	181 884 €	-21 247	-13,4%	-44 167 €	-24,3%
Tivoli	27 868 €	23 576 €	33 987 €	4 292	18,2%	-6 119 €	-18,0%
Trémouille-Marché	210 346 €	212 678 €	262 077 €	-2 332	-1,1%	-51 731 €	-19,7%
Malraux	54 659 €	49 928 €	45 246 €	4 731	9,5%	9 413 €	20,8%
Clemenceau	352 096 €	317 705 €	305 184 €	34 391	10,8%	46 912 €	15,4%
Monge	66 191 €	85 178 €	18 629 €	-18 987	-22,3%	47 562 €	255,3%

## II.2.2.2 / FRÉQUENTATION

**La fréquentation globale des parkings en ouvrage en légère hausse.**

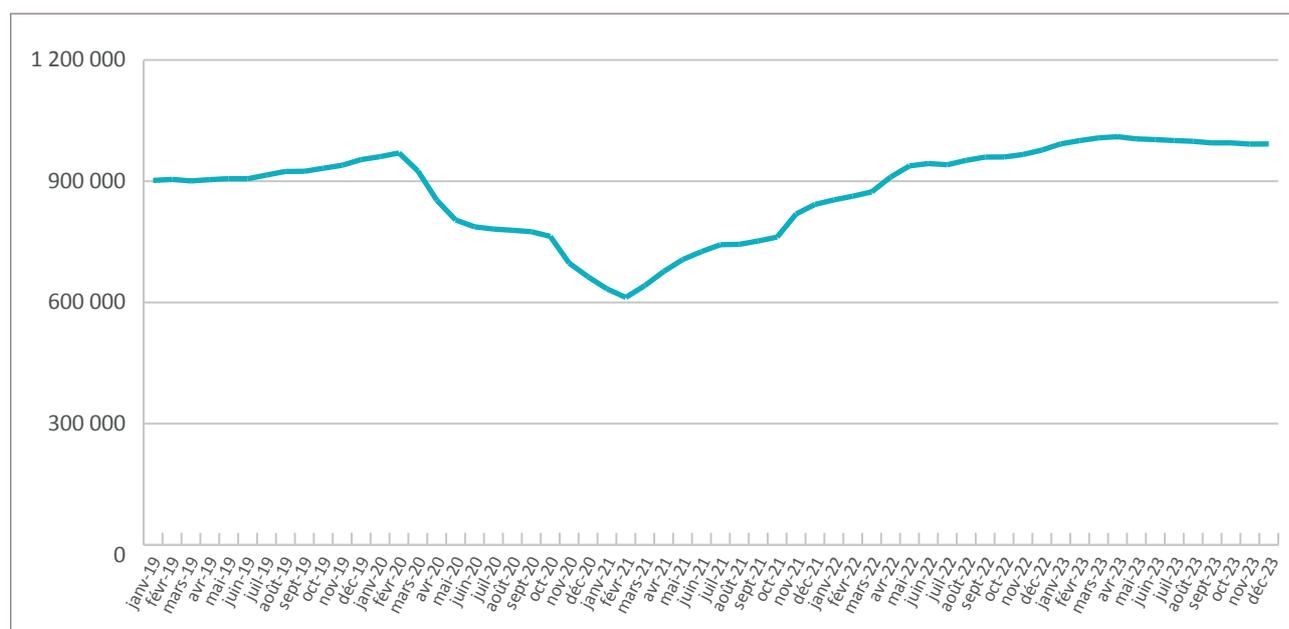
Après deux années de très forte hausse de la fréquentation des parkings en ouvrage en sortie de la crise sanitaire, 2023 est relativement stable par rapport à 2022 (+1,5%) avec une fréquentation globale qui s'est élevée à 992 267.

→ **Fréquentation des parkings en ouvrage**

	2023	2022	2019	Delta 2023/2022		Delta 2023/2019	
Dauphine	33 662	148 965	210 971	-115 303	-77,4%	-177 309	-84,0%
Grangier	243 326	220 599	181 536	22 727	10,3%	61 790	34,0%
Sainte Anne	121 107	111 823	104 934	9 284	8,3%	16 173	15,4%
Darcy-Liberté	182 809	142 275	124 216	40 534	28,5%	58 593	47,2%
Condorcet	152 880	127 942	122 494	24 938	19,5%	30 386	24,8%
Tivoli	14 926	13 137	16 274	1 789	13,6%	-1 348	-8,3%
Trémouille-Marché	104 691	90 398	81 671	14 293	15,8%	23 020	28,2%
Malraux	17 166	17 164	20 804	2	0,0%	-3 638	-17,5%
Clemenceau	48 779	47 094	51 102	1 685	3,6%	-2 323	-4,5%
Monge	72 921	57 992	13 389	14 929	25,7%	59 532	444,6%

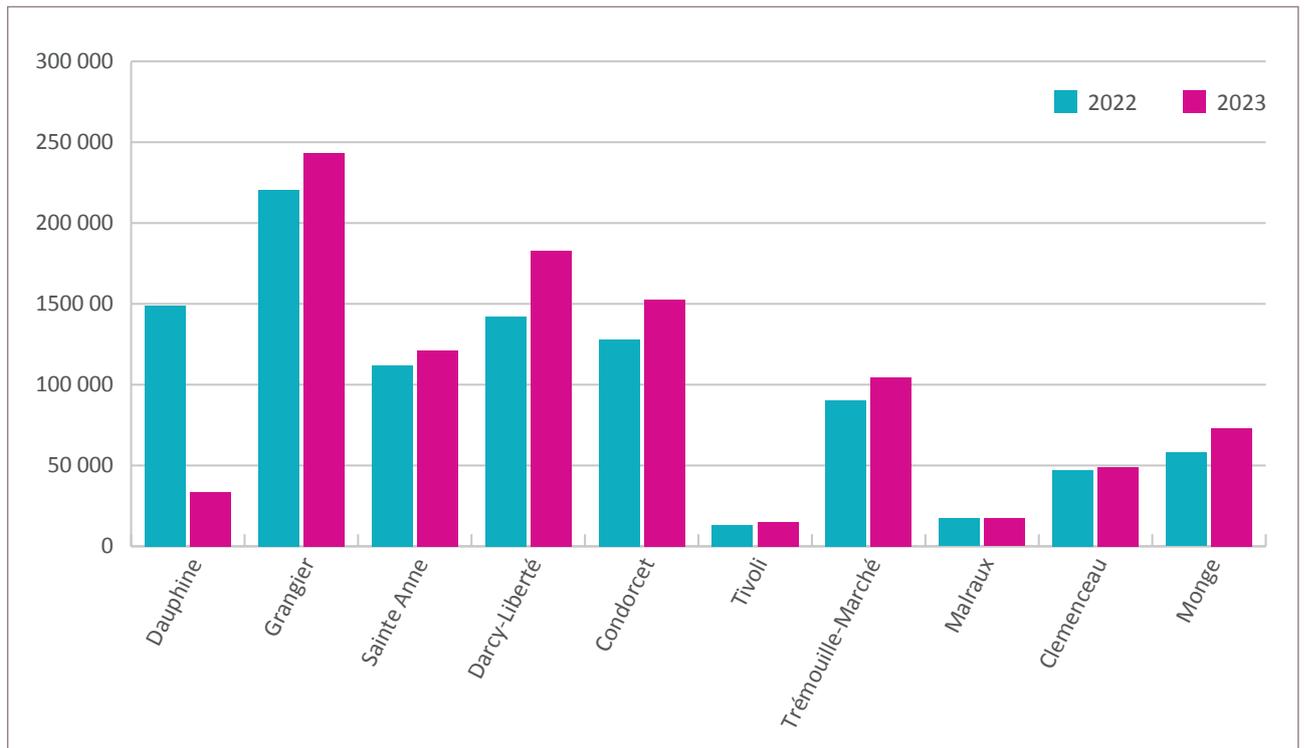
**La fréquentation horaire a progressé de 7,4% par rapport à 2019.**

→ **Fréquentation clients horaires des parking en ouvrage (cumuls mobiles sur 12 mois)**

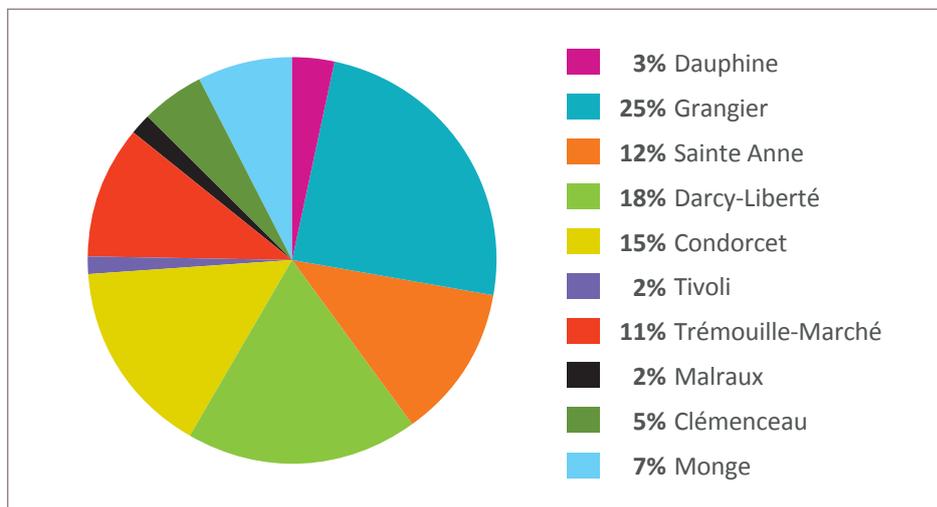


Les parkings du centre-ville représentent la plus grande part de la fréquentation.

→ Évolution 23/22 de la fréquentation par parking en ouvrage



→ Fréquentation par parkings en ouvrage



Les quatre parkings de centre-ville, Condorcet, Darcy, Grangier, Sainte-Anne représentent 70% du total des fréquentations. Grangier reste de loin le plus fréquenté avec 243 326 entrées. Les plus fortes hausses sont observées à Darcy (+40 534), Condorcet (+24 938) et Grangier (+22 727), ces trois parkings ayant absorbé une partie des reports liés à la fermeture de Dauphine. Avec une hausse de fréquentation de 14 927, le parking Monge connaît une croissance de plus de 25%.

## II.2.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

Plusieurs actions commerciales de terrain ont été menées au cours de l'année :

### PROMOTION DE LIBERTÉ PARK

Deux opérations de trois jours ont été menées en février et décembre 2023 pour promouvoir le service Liberté Park.

Pour chaque opération 2 personnes étaient présentes dans chacun des parkings Grangier, Darcy et Trémouille les jours de marché pour distribuer des flyers et apporter les renseignements sur l'offre.

### PROMOTION DE L'OFFRE GLOBALE DE STATIONNEMENT

Les nouveaux habitants ont pu profiter d'un pack de bienvenu comprenant notamment la présentation des services de stationnements, ainsi qu'une offre d'essai de deux heures gratuites pour découvrir les parkings en ouvrage. 243 packs ont été retirés.

Des opérations de promotion de l'offre de stationnement et particulièrement de Liberté Park ont été également réalisées avec les garagistes partenaires qui sont invités à distribuer des kit mobilités à leurs clients dont le véhicule est en réparation.

### PROMOTION DES PARKING RELAIS LORS DE LA FOIRE GASTRONOMIQUE

21 panneaux ont été mis en place le long de la rocade pendant la Foire Gastronomique pour inciter les automobilistes à utiliser les P+R.

### LANCEMENT DU FORFAIT « PETIT ROULEUR »

Des flyers de présentation du forfait « Petit Rouleur » ont été réalisés pour être distribués et mis à disposition dans les parkings en ouvrage du centre-ville.

## II.2.3 / RESSOURCES HUMAINES

**L'effectif moyen sur l'année 2023 a été de 19 salariés avec le départ d'un salarié courant avril 2023 à la suite d'un licenciement pour inaptitude.** Un poste a été ouvert en recrutement en septembre 2023 et a été pourvu en février 2024.

### → Effectif stationnement en ouvrage

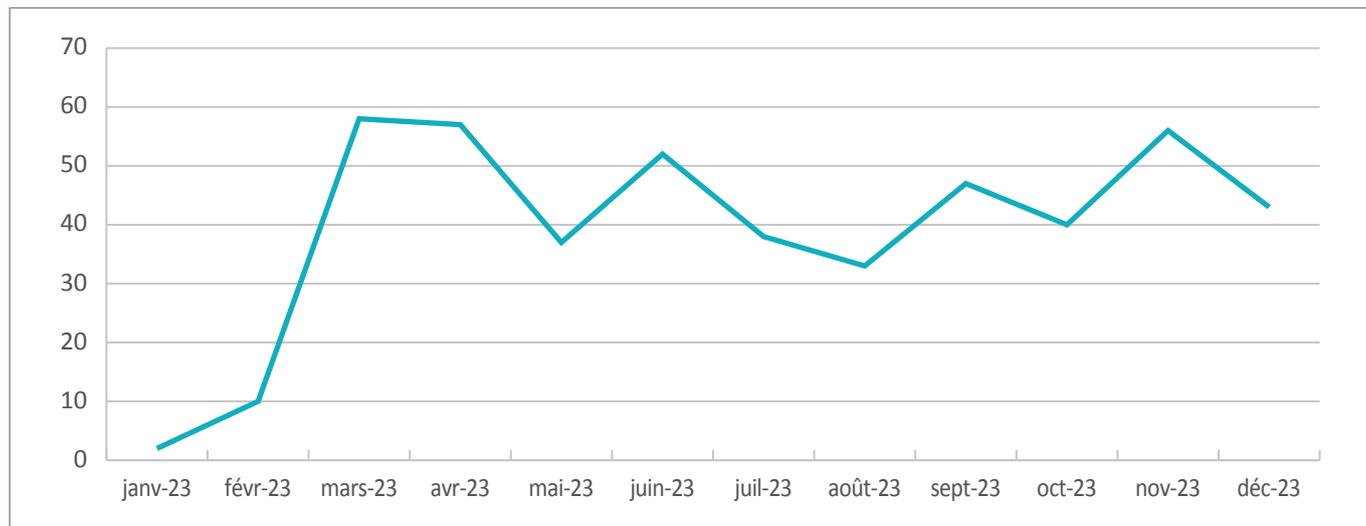
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Nombre de personnel	20	20	20	20	19	19	19

	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total général	Moyenne
Nombre de personnel	19	19	19	19	19	232	19,3

## L'absentéisme a été de 473 jours soit en moyenne 24,5 jours par an et par salarié.

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



En 2023, il y a eu plus de jours d'absences, et le taux par salarié est en augmentation par rapport à 2022 (355 jours et 15,4 jours en moyenne par an et par salarié). Sont recensés 19 arrêts maladies et aucun accident du travail.

65% des jours d'absence concernent un salarié (309 jours). Aucun autre salarié dépasse plus de 50 jours d'arrêt maladie.

Le remplacement des arrêts maladies a été effectué par des intérimaires en insertion via ID'EES Intérim. 30 personnes différentes ont travaillé, représentant 9046 heures dont 3 920 heures d'insertion (10 974 heures d'insertion en 2022).

## Les agents ont bénéficié de 471,5 heures de formations décrites dans le tableau suivant :

### → Formation stationnement en ouvrage

	Nombre d'heures
Adapter sa communication dans ses relations professionnelles	14
Anglais - Certification	30
Comment booster mes ventes par la conclusion de partenariats locaux	28
Comment renforcer l'engagement des collaborateurs pour mieux maîtriser son absentéisme ?	7
Confiance en soi	14
EPI sécurité incendie / Premiers Secours	56
Gérer et utiliser les émotions pour être plus efficace	21
Gestion des conflits et relation client	21
Habilitation électrique BS BE	28
Le management transversal	14
Maintien et Actualisation des Compétences SST	32
Maitrise du temps et gestion des priorités	21
Marketing pour non marketeur	14
Recyclage Habilitation Electrique BS BE manoeuvre	73,5
Sauveteur Secouriste du Travail (formation initiale)	14
SSIAP 1 (formation initiale)	70
Vers un management d'excellence	14
<b>Total général</b>	<b>471,5</b>

Un agent de Darcy a suivi la formation SSIAP niveau 1 en 2023 et a obtenu son diplôme.

## 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 environnementale.

### **Plusieurs actions ont été réalisées pour limiter la consommation d'électricité sur les parcs :**

- Remplacement de l'ensemble des luminaires des parcs de Condorcet et Sainte Anne qui étaient de plus de 30W. Les luminaires mis en place sont des 20W avec détection de mouvement. Après quelques minutes, les luminaires passent à 10% de leur capacité pour être en veille profonde en l'absence de mouvement pendant plusieurs minutes.
- Remplacement des luminaires dans les escaliers pour les parcs de Clemenceau, Darcy, Grangier et Monge par des luminaires avec détection de mouvement.
- Déconnexion des luminaires sur l'ensemble des parcs. Ont été essentiellement gardés les luminaires dans les allées de circulation sur l'ensemble des parcs.
- Vigilance de l'ensemble des salariés sur le chauffage dans les bureaux d'accueil.

### **Les actions dont la mise en œuvre se poursuit sont :**

- Le suivi des consommations d'eau
- Le recyclage des déchets
- L'utilisation majoritaire des produits éco-labellisés par EFFIA et les prestataires ; 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 essentiellement les missions pour les maitrises d'œuvre pour les travaux prévus en 2024, soit les travaux du parking Trémouille et pour le déploiement des bornes IRVE supplémentaires.

Des investissements ont également concerné des mises à jour sur le matériel de péage : réglages de lecteur de plaques afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité des lecteurs ainsi que le passage du système en Windows 10.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Stationnement en Ouvrage - situation de l'année 2023

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	0,00	0,00	28 297,35	0,00	0,00	28 297,35
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	200 873,28	0,00	0,00	200 873,28
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	0,00	6 987 486,83	0,00	0,00	6 987 486,83
215400	Matériels & outillages	0,00	0,00	26 494,47	0,00	0,00	26 494,47
215500	Installations techniques	0,00	0,00	159 818,26	0,00	0,00	159 818,26
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	0,00	0,00	5 465,98	0,00	0,00	5 465,98
218320	Matériels informatiques	0,00	0,00	1 553,52	0,00	0,00	1 553,52
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>7 409 989,69</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>7 409 989,69</b>
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
231300	Immobilisations en cours construction	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Totaux Inventaire B</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>7 409 989,69</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>7 409 989,69</b>

Le détail figure en annexe III 6.1.

## II.2.6 / MAINTENANCE

L'ensemble des maintenances des équipements a été réalisé courant 2023 sur les parcs sauf certaines maintenances sur le parking Dauphine qui ne pouvaient pas être réalisées étant donné que le parking était fermé. De plus, la 1ère maintenance CO/NO n'a pas été réalisée à la suite d'un changement de contrat cadre avec le prestataire. Celui-ci ayant pris du retard, la maintenance avec le sous-traitant n'a pas pu être planifié au cours du 1er semestre 2023. Les vérifications annuelles des obligations légales ont également eu lieu et les observations des rapports ont été levées par le mainteneur. Certaines observations sur les rapports du parking Trémouille seront levées dans le cadre des travaux prévus en 2024.

→ Planning maintenance

Parking  
CLEMENCEAU

Parking  
CONDORCET

Lot Courant fort

HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	mer 15-mars	mer 15-mars
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 <sup>er</sup> trimestre électrique	non réalisé	non réalisé
	2 <sup>ème</sup> trimestre électrique	lun 31-juil	lun 31-juil
	3 <sup>ème</sup> trimestre mécanique	lun 13-nov	mer 11-oct
	4 <sup>ème</sup> trimestre électrique	mar 12-déc	mar 12-déc
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA	Personnel EFFIA
ONDULEUR	Annuelle	mar 30-mai	ven 09-juin
BAES	1 <sup>er</sup> semestre	lun 27-févr	ven 10-mars
	2 <sup>ème</sup> semestre	jeu 07-sept	mar 14-nov

Lot Courant faible

SSI	1 <sup>er</sup> semestre	jeu 16-mars	ven 17-fév
	2 <sup>ème</sup> semestre	jeu 05-oct	mer 18-oct
CO et NO	1 <sup>er</sup> semestre		
	2 <sup>ème</sup> semestre	mer 04-oct	ven 08-déc

Lot CVC

CLIMATISATION	Annuelle avant mai	mar 22-août	mer 23-août
VMC	Annuelle	mar 22-août	mer 23-août

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	mar 22-août	mer 23-août
---------	----------	-------------	-------------

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 <sup>er</sup> semestre	lun 10-juil	à l'arrêt depuis 2018
PORTES et BARRIÈRES	2 <sup>ème</sup> semestre	mar 26-déc	

→ Planning maintenance suite

Parking  
DARCY-LIBERTÉ

Parking  
DAUPHINE

Lot Courant fort

HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	jeu 09-mars	mer 08-mars
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 <sup>er</sup> trimestre électrique	non réalisé	
	2 <sup>ème</sup> trimestre électrique	lun 31-juil	
	3 <sup>ème</sup> trimestre mécanique	jeu 09-nov	
	4 <sup>ème</sup> trimestre électrique	mer 13-déc	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	jeu 01-juin	jeu 07-sept
BAES	1 <sup>er</sup> semestre	ven 17-mars	mar 21-fév
	2 <sup>ème</sup> semestre		

Lot Courant faible

SSI	1 <sup>er</sup> semestre	mer 15-mars	mar 21-fév
	2 <sup>ème</sup> semestre	mar 17-oct	
CO et NO	1 <sup>er</sup> semestre		
	2 <sup>ème</sup> semestre	mar 03-oct	mar 03-oct

Lot CVC

CLIMATISATION	Annuelle avant mai	mar 22-août	mar 22-août
VMC	Annuelle	mar 22-août	mar 22-août

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	mar 22-août	mar 22-août
---------	----------	-------------	-------------

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 <sup>er</sup> semestre	jeu 13-juil	jeu 13-juil
PORTES et BARRIÈRES	2 <sup>ème</sup> semestre	mer 27-déc	mer 27-déc

→ Planning maintenance suite

Parking  
GRANGIER

Parking  
MALRAUX

Lot Courant fort

HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	mar 07-mars	mar 14-mars
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 <sup>er</sup> trimestre électrique	non réalisé	
	2 <sup>ème</sup> trimestre électrique	lun 31-juil	
	3 <sup>ème</sup> trimestre mécanique	jeu 12-oct	
	4 <sup>ème</sup> trimestre électrique	lun 13-mars	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	ven 09-juin	ven 30-juin
BAES	1 <sup>er</sup> semestre	ven 10-mars	mer 15-mars
	2 <sup>ème</sup> semestre		

Lot Courant faible

SSI	1 <sup>er</sup> semestre	ven 10-fév	lun 17-avr
	2 <sup>ème</sup> semestre	jeu 05-oct	jeu 05-oct
CO et NO	1 <sup>er</sup> semestre		
	2 <sup>ème</sup> semestre	mar 03-oct	mer 04-oct

Lot CVC

CLIMATISATION	Annuelle avant mai	mer 19-avr	
VMC	Annuelle	mer 19-avr	mar 22-août

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	mer 19-avr	
---------	----------	------------	--

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 <sup>er</sup> semestre	jeu 13-juil	lun 10-juil
PORTES et BARRIÈRES	2 <sup>ème</sup> semestre	mer 27-déc	mar 26-déc

→ Planning maintenance suite

**Parking  
MONGE  
Cité de la gastronomie**

**Parking  
SAINTE-ANNE**

**Lot Courant fort**

HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	mer 15-mars	mar 7-mars
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 <sup>er</sup> trimestre électrique		non réalisé
	2 <sup>ème</sup> trimestre électrique		lun 31-juil
	3 <sup>ème</sup> trimestre mécanique		jeu 16-nov
	4 <sup>ème</sup> trimestre électrique		mar 12-déc
	Essais GE mensuel		Personnel EFFIA
ONDULEUR	Annuelle	ven 09-juin	mar 06-juin
BAES	1 <sup>er</sup> semestre	mer 01-mars	mar 28-fév
	2 <sup>ème</sup> semestre	ven 22-sept	jeu 14-sept

**Lot Courant faible**

SSI	1 <sup>er</sup> semestre	mar 14-mars	ven 07-avr
	2 <sup>ème</sup> semestre		mer 18-oct
CO et NO	1 <sup>er</sup> semestre		
	2 <sup>ème</sup> semestre		jeu 05-oct

**Lot CVC**

CLIMATISATION	Annuelle avant mai	mar 29-août	ven 25-août
VMC	Annuelle	mar 29-août	ven 25-août

**PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures**

Pompage	Annuelle		ven 25-août
---------	----------	--	-------------

**Lot Portes et Barrières**

PORTES et BARRIÈRES	1 <sup>er</sup> semestre	ven 31-mars	lun 10-juil
PORTES et BARRIÈRES	2 <sup>ème</sup> semestre	mar 26-déc	mer 27-déc

→ Planning maintenance suite

Parking  
TIVOLI-TRANSSVAAL

Parking  
TRÉMOUILLE-MARCHÉ

Lot Courant fort

HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	lun 06-mars	jeu 9-mars
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 <sup>er</sup> trimestre électrique		non réalisé
	2 <sup>ème</sup> trimestre électrique		ven 04-août
	3 <sup>ème</sup> trimestre mécanique		mar 10-oct
	4 <sup>ème</sup> trimestre électrique		mer 13-déc
	Essais GE mensuel		Personnel EFFIA
ONDULEUR	Annuelle		mar 06-juin
BAES	1 <sup>er</sup> semestre	jeu 09-mars	mar 28-fév
	2 <sup>ème</sup> semestre		

Lot Courant faible

SSI	1 <sup>er</sup> semestre	jeu 30-mars	mer 13-mars
	2 <sup>ème</sup> semestre		jeu 05-oct
CO et NO	1 <sup>er</sup> semestre		
	2 <sup>ème</sup> semestre	jeu 05-oct	mer 04-oct

Lot CVC

CLIMATISATION	Annuelle avant mai		mer 19-avr
VMC	Annuelle	mer 23-août	mer 19-avr

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle		mer 19-avr
---------	----------	--	------------

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 <sup>er</sup> semestre	lun 10-juil	jeu 13-juil
PORTES et BARRIÈRES	2 <sup>ème</sup> semestre	mar 26-déc	mer 27-déc

## 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 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>RECETTES</b>			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	4 360 265	4 619 700	4 487 521
RECETTES reversées à l'AD (Rp)	3 563 482	3 616 031	4 417 495

<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>7 923 746</b>	<b>8 235 732</b>	<b>8 905 015</b>
-----------------------	------------------	------------------	------------------

#### → Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement parcs en ouvrage	Contrat 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>Recettes part de l'AD</b>	<b>3 563 482</b>	<b>3 616 031</b>	<b>4 101 582</b>
Charges de personnel	1 073 581	1 129 945	1 042 615
Autres charges d'exploitation	1 433 950	1 529 371	1 486 299
Redevances	29 797	30 546	28 712
Charges remboursées au réel	0	0	0
Autres charges de fonctionnement	658 715	675 280	665 553
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>3 196 043</b>	<b>3 365 142</b>	<b>3 223 180</b>
Coûts investissement/renouvellement	935 203	958 721	870 406
Marge et aléas	229 019	295 838	709 848
<b>TOTAL AUTRES CHARGES</b>	<b>1 164 221</b>	<b>1 254 559</b>	<b>1 580 254</b>

<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>7 923 746</b>	<b>8 235 732</b>	<b>8 905 015</b>
----------------------	------------------	------------------	------------------

<b>COÛT NET pour l'AD</b>	<b>796 783</b>	<b>1 003 669</b>	<b>385 939</b>
---------------------------	----------------	------------------	----------------

Le détail du compte d'exploitation est joint en annexe III 3.

### II.2.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2023, le montant du forfait de charge du service de stationnement en ouvrage avant ajustements s'élève à 4 619 700 €2023 soit une indexation de 5,95% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à 309 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à +18K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en ouvrage s'élève donc à 4 945 861 €2023.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 28 712 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3



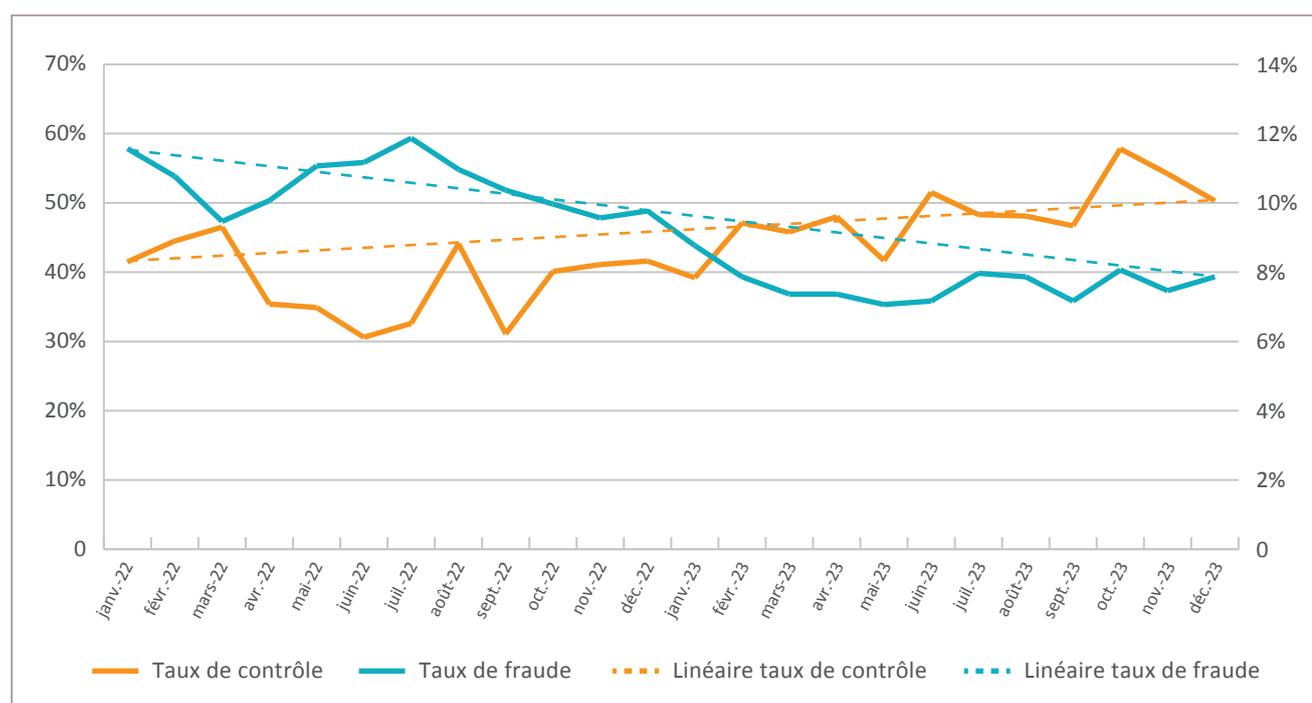
## II.3.1 / FAITS MARQUANTS

Les secteurs de stationnement payant République Est, République Nord et Carnot ont été lancés en janvier 2023, pour environ 1 700 places supplémentaires créées.

La voiture équipée du LAPI (Lecture Automatisées des Plaques d’Immatriculation) a été mise en service au mois de juin 2023. Ce nouveau moyen de contrôle du stationnement a permis d’augmenter significativement le taux de contrôle, malgré un nombre de places en forte croissance dans des zones résidentielles étendues. En effet, en 2023, 1 383 000 contrôles ont été effectués (contre 939 000 en 2022) pour un taux de contrôle moyen de 48% (contre 39% en 2022).

Il en résulte une baisse du taux de fraude constaté à 7,7% en moyenne 2023 contre 10,6% en moyenne en 2022.

### → Fraude stationnement sur voirie



La mise en place du LAPI a conduit à confier intégralement à l’ANTAI le recouvrement des FPS (Forfait Post Stationneùent), y compris minorés, depuis le mois de juin 2023.

## II.3.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

### II.3.2.1 / REGETTES

Globalement les recettes du stationnement sur voirie hors FPS hors Foire sont de 7 416 k€, soit en progression de 1 641k€, soit +28,4% par rapport à 2022.

→ Recettes stationnement sur voirie

	2023	2022	Évolution	Évolution en %
Recettes périmètre	6 766 254 €	6 899 917 €	-133 663 €	-1,9%
Recettes extensions	649 929 €			
<b>Recettes totales</b>	<b>7 416 183 €</b>	<b>5 775 473 €</b>	<b>1 640 710 €</b>	<b>28,4%</b>

En tendance, hors modification du périmètre, les recettes de voirie hors FPS, hors Foire, ont connu une baisse de -1,9%.

→ Fraude stationnement sur voirie

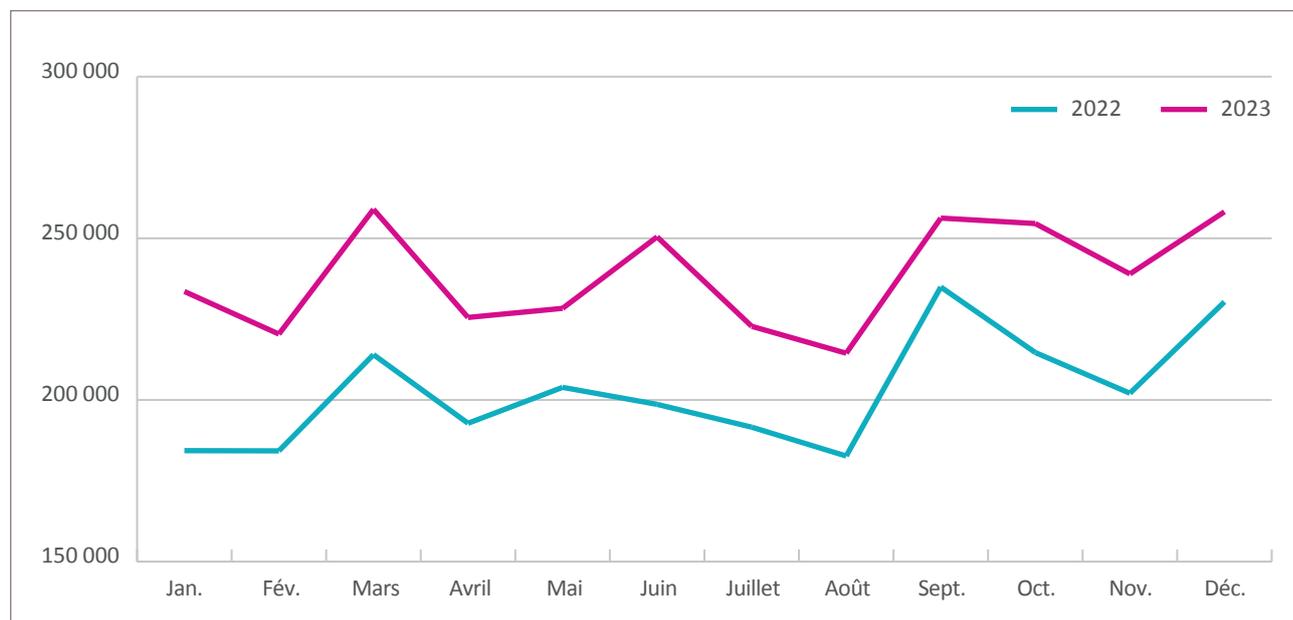
	2023*	2022
Recettes FPS	610 873 €	1 124 444 €

\*janvier à juin

### II.3.2.2 / FRÉQUENTATION

Avec 2 862 000 tickets, la fréquentation de 2023 a progressé de +18% par rapport à 2022.

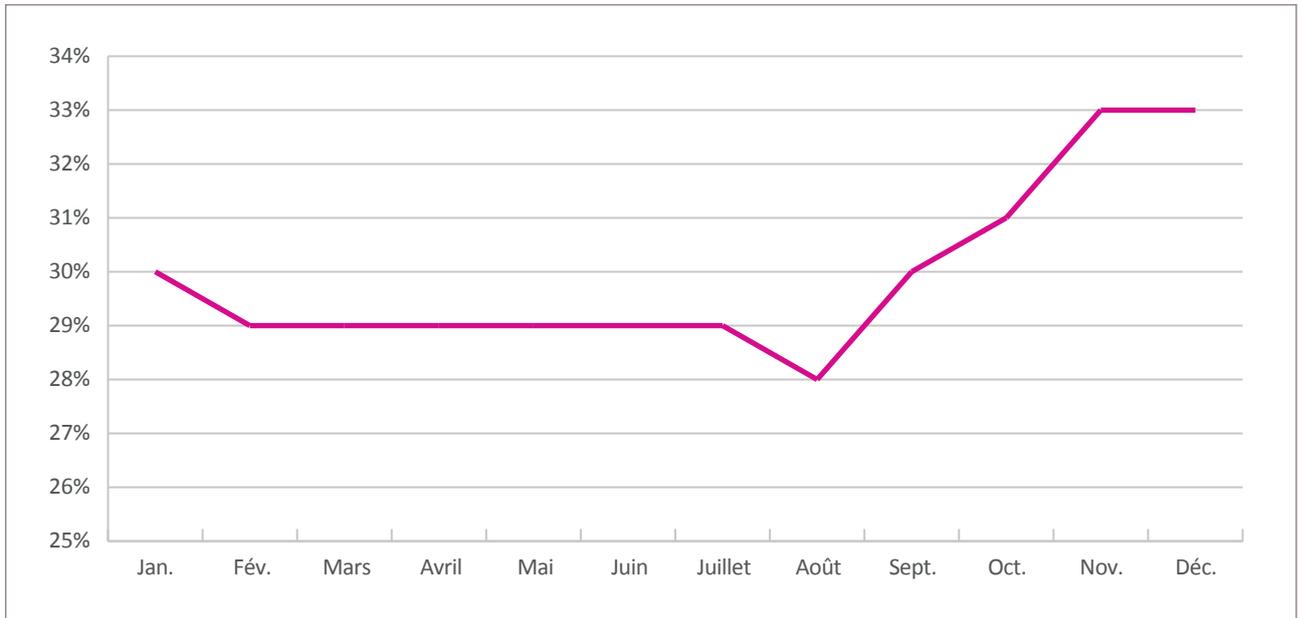
→ Fréquentation mensuelle (en nombre de tickets)



La valeur du ticket moyen a légèrement progressé en passant de 2,32€ en 2022 à 2,48€ en 2023, soit une progression de +7,0%.

La part du M-Paiement a augmenté de 2 points avec 30,1% en moyenne en 2023 contre 28,3% en 2022. On observe une augmentation sensible de la part du M-Paiement depuis l'été, ce qui pourrait résulter de la mise en place du LAPI.

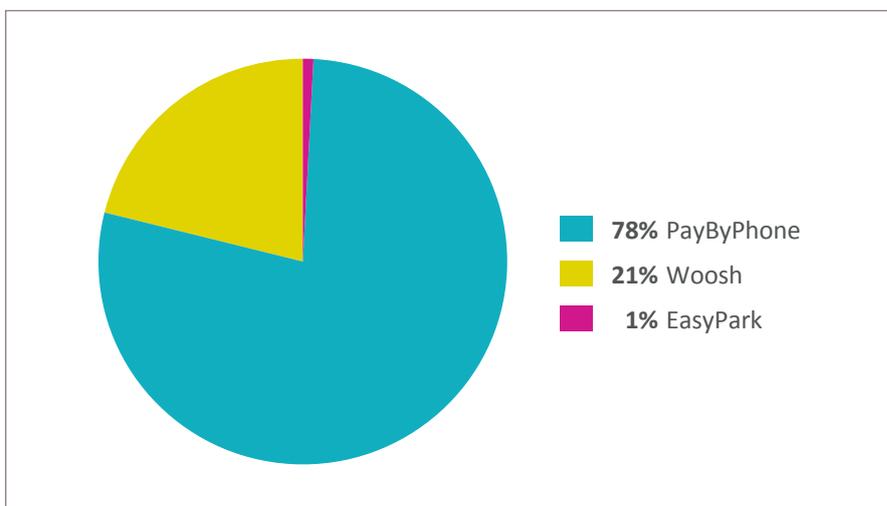
### → Évolution de la part du M-Paiement dans les recettes



Le ticket moyen en M-Paiement s'élève à 2,7€ pour seulement 2,4€ pour les tickets horodateurs.

Parmi les applications de paiement, PayByPhone est de très loin la plus utilisée avec presque 78% des tickets, suivi par Whoosh avec presque 21% puis EasyPark lancé seulement en mai 2023 à Dijon qui n'est pour le moment utilisé que par un peu plus de 1% mais en augmentation régulière tous les mois.

### → Répartition du nombre de ticket M-Paiement par application



## II.3.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

Des flyers ont été distribués en novembre et décembre 2023 dans les boîtes aux lettres des habitants des cinq quartiers concernés par les extensions de février et mars 2024. Ces flyers contenaient un plan détaillé des rues concernées et les informations relatives aux droits résidents et les tarifs en vigueur dans le secteur.

Les stickers présentant les applications de paiement du stationnement ont été également refaites pour intégrer Easy-Park au mois de mai 2023.

## II.3.3 / RESSOURCES HUMAINES

L'effectif moyen sur l'année 2023 a été de 20 salariés contre 22 en 2022. Le nombre de salariés est constant tout au long de l'année. Trois salariés ont été embauchés en CDD de janvier à juillet 2023, soit jusqu'à la mise en place du LAPI afin de maintenir le taux de contrôle sur le début de l'année avec les extensions des secteurs Carnot, République Nord et République Est.

### → Effectif voirie

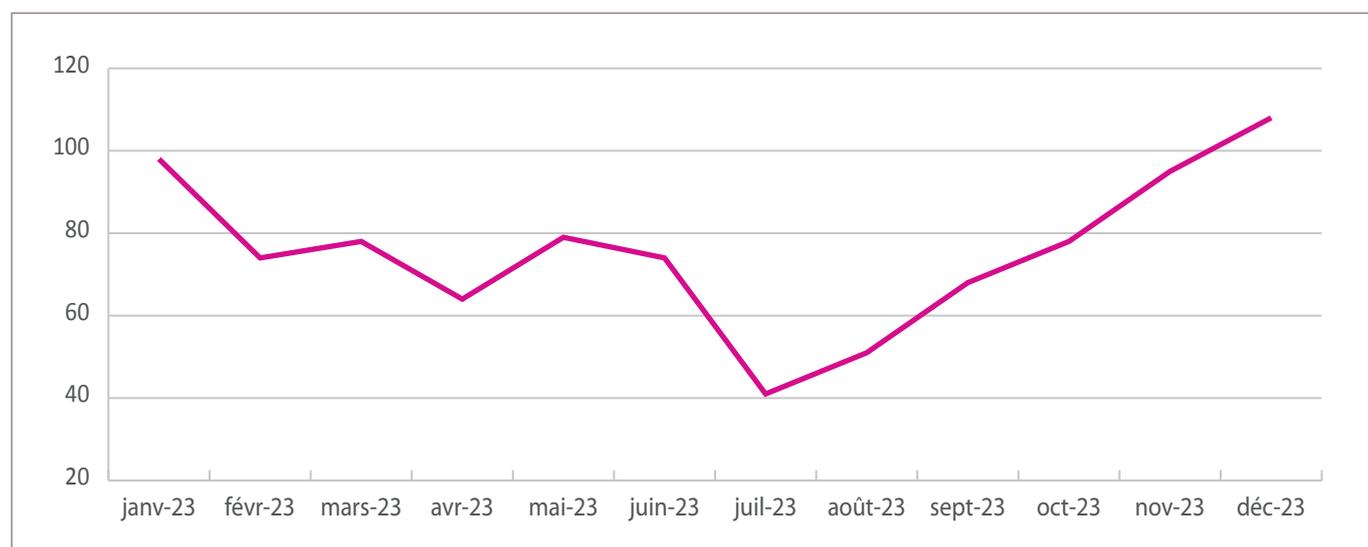
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Nombre de personnel	20	20	20	20	20	20	20

	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total général	Moyenne
Nombre de personnel	20	20	20	20	20	240	20

**908 jours d'absence ont été comptabilisés, soit 45 jours par an et par salarié.**

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



Ce chiffre est en diminution par rapport à 2022 de 21,5% (1 156 jours).

Sont recensés 43 arrêts maladies et 3 accidents du travail. 3 salariés cumulent 581 jours d'absence.

Les 3 accidents du travail concernent les techniciens de voirie. Les accidents de travail sont des douleurs au dos à la suite de manipulations d'objets.

**Les agents ont bénéficié de 294 heures de formations décrites dans le tableau suivant :**

→ **Formation stationnement sur voirie**

	Nombre d'heures
Adapter sa communication dans ses relations professionnelles	14
Améliorer ses qualités relationnelles grâce à la communication non violente	14
EPI sécurité incendie / Premiers Secours	42
Gérer et utiliser les émotions pour être plus efficace	42
Gérer son stress efficacement et pour longtemps	63
Gestion des conflits voiries	21
Habilitation électrique BS BE	14
La prévention du risque de conflit voirie comme outil de management	7
Maîtrise du temps et gestion des priorités	21
Maîtrise et affirmation de soi : assertivité niveau 1	42
Vers un management d'excellence	14
<b>Total général</b>	<b>294</b>

## 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

Au total l'équipe de maintenance a réalisé 2 786 interventions sur les horodateurs, soit une augmentation de 157% par rapport à 2022 (1 770). Cette augmentation est expliquée par 3 facteurs :

- Augmentation du nombre d'horodateurs à la suite des extensions de voirie, avec un ajout de 94 horodateurs.
- Dans les nouveaux secteurs se trouvent des établissements scolaires, notamment des lycées. Les horodateurs ont été régulièrement la cible de vandalisme, comme des tags, des rayures et des autocollants sur les écrans et les claviers.
- Les horodateurs ont été également tagués lors des manifestations sociales qui ont eu lieu au courant de l'année 2023.

Une augmentation des pannes CB a été constatée, avec notamment des défauts de Pin Pad. Ces composants se mettent en sécurité et se verrouillent dès lors que les horodateurs subissent un choc ou des vibrations répétées.

### → Maintenance stationnement sur voirie

	Alarmes							Interventions	TOTAL
	Défaut tirelire	Panne CB	Défaut Énergie	Écran	Défaut tickets	Pièces coincées	Autre		
Janvier	0	36	6	0	57	9	19	137	264
Février	6	16	4	0	31	1	20	55	133
Mars	0	30	3	1	40	1	13	195	283
Avril	0	29	1	0	36	1	14	97	178
Mai	0	31	3	1	18	0	18	132	203
Juin	2	31	4	0	36	1	25	96	195
Juillet	7	27	4	0	65	0	32	105	240
Août	4	18	1	0	72	2	4	108	209
Septembre	4	39	7	0	97	1	56	127	331
Octobre	6	39	7	0	67	0	55	119	293
Novembre	1	22	16	0	54	0	52	114	259
Décembre	1	19	12	1	37	1	25	102	198
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>337</b>	<b>68</b>	<b>3</b>	<b>610</b>	<b>17</b>	<b>333</b>	<b>1387</b>	<b>2786</b>

## II.3.6 / INVESTISSEMENTS

Les investissements concernent la création des nouveaux secteurs Carnot, République Nord et République Est. L'achat des horodateurs a été réalisé en 2022, à quoi s'ajoute la pose des horodateurs, le marquage au sol et la modification du back office. Une réfection du marquage au sol a également été effectuée sur les emplacements de stationnement payant existants. Ont également été achetés courant 2023 de nouveaux horodateurs pour les extensions des zones existantes pour une mise en place en février et mars 2024.

### → Immobilisations inscrites à l'inventaire B Voirie - situation de l'année 2023

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	0,00	0,00	5 493,73	0,00	0,00	5 493,73
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	0,00	49 224,40	0,00	0,00	49 224,40
215400	Matériels & outillages	0,00	0,00	146 364,85	0,00	0,00	146 364,85
215500	Installations techniques	0,00	0,00	48 880,00	0,00	0,00	48 880,00
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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218320	Matériels informatiques	0,00	0,00	5 218,20	0,00	0,00	5 218,20
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>255 181,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>255 181,18</b>
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
231300	Immobilisations en cours construction	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Totaux Inventaire B</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>255 181,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>255 181,18</b>

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 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>RECETTES</b>			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	2 013 627	2 091 353	2 085 217
RECETTES reversées à l'AD (Rv)	6 934 101	6 997 895	7 453 201
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>8 947 728</b>	<b>9 089 248</b>	<b>9 538 417</b>

#### → Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement payant sur voirie	Contrat 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>TOTAL Recettes part de l'AD</b>	<b>6 934 101</b>	<b>6 997 895</b>	<b>7 236 089</b>
Charges de personnel	1 010 786	1 063 956	945 471
Autres charges d'exploitation	847 194	869 664	908 852
Redevances	0	0	0
Charges remboursées au réel	0	0	0
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>1 857 980</b>	<b>1 933 620</b>	<b>1 854 323</b>
Annuités financières	45 167	46 303	76 603
Marge et aléas	110 480	111 430	371 403
<b>TOTAL AUTRES CHARGES</b>	<b>155 647</b>	<b>157 733</b>	<b>448 006</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>8 947 728</b>	<b>9 089 248</b>	<b>9 538 417</b>
<b>COÛT NET pour l'AD</b>	<b>-4 920 474</b>	<b>-4 906 542</b>	<b>-5 150 872</b>

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

### II.3.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2023, le montant du forfait de charge du service de stationnement en voirie avant ajustements s'élève à 2 091 353 €2023 soit une indexation de 3,86% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à +217 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à +15K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en voirie s'élève donc à 2 323 766 €2023.

Détail joint en annexe III 1.3



L'activité Fourrière Divia Mobilités est subdélégée à la société EGS, filiale d'EFFIA Stationnement.

## II.4.1 / FAITS MARQUANTS

Les principaux événements de l'année 2023 pour la fourrière sont :

- Baisse conséquente de l'activité en 2023 (-22,6%)
- Dans le cadre de la nouvelle DSP, extension des amplitudes d'ouverture de la fourrière le samedi et le dimanche avec suppression de l'astreinte le dimanche. Mise en place d'un agent le dimanche à compter de février
- Participation d'EGS à l'engagement sur les clauses d'insertion de la DSP avec recours à l'intérim d'insertion pour le poste du dimanche. Le salarié sera ensuite embauché en CDI à compter de fin 2023. 356 heures d'insertion réalisées en 2023 par EGS
- Investissement : renouvellement du chariot à moteur thermique par un chariot électrique (octobre 2023)

## II.4.2 / ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

### Réquisitions et enlèvements

Le nombre total de réquisitions s'est élevé à 1892, soit une baisse de 22,7% % par rapport à 2022 (pour un total de réquisitions retenues de 1851 ; 41 réquisitions ont été annulées dans les 10 minutes).

6 restitutions ayant été faites sur place et 55 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement, les enlèvements effectifs avec entrée en fourrière sont de 1790 (soit - 543 unités par rapport à 2022).

#### → 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	189	4	185	181	0	4
FÉVRIER	166	4	162	155	0	7
MARS	181	5	176	171	0	5
AVRIL	166	5	161	153	0	8
MAI	163	4	159	157	0	2
JUIN	156	3	153	148	1	4
JUILLET	132	4	128	124	0	4
AOÛT	96	3	93	89	0	4
SEPTEMBRE	142	4	138	134	1	3
OCTOBRE	172	2	170	163	1	6
NOVEMBRE	154	3	151	148	1	2
DÉCEMBRE	175	0	175	167	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>1 892</b>	<b>41</b>	<b>1 851</b>	<b>1 790</b>	<b>6</b>	<b>55</b>

## Entrées en fourrière

Les données d'entrées en fourrière confirment la forte baisse de l'activité en 2023 par rapport à 2022, avec -22,6%. Il s'agit de l'année où l'activité a été la plus atone depuis 2017.

### → Entrées en fourrière - Évolution 2017 à 2023

	ENTRÉES							Évolution 2023/2022
	Total 2017	Total 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023	
Enlèvements	1863	2021	2016	1695	2313	2333	1790	-23,3%
Encaissements sur place	7	17	7	8	10	13	6	-53,8%
Opérations préalables	87	61	58	46	50	46	55	19,6%
Déplacements	0	0	19	0	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>1851</b>	<b>-22,6%</b>
Véhicules expertisés	850	1023	1041	1020	1267	1179	999	-15,3%

## Activité des autorités requérantes et motifs d'enlèvement

En 2023, la principale autorité requérante redevient la Police Municipale de Dijon avec 44% des réquisitions, pour 40% en 2022, et devant la Police Nationale avec 40% des réquisitions (pour 43,5% en 2022).

Les autres polices municipales totalisent 13,8% des réquisitions (en légère baisse) et la Gendarmerie Nationale 2%.

La baisse d'activité de l'année 2023 se répartit ainsi :

- -14,7% pour la Police Municipale de Dijon
- - 28,6 % pour la Police Nationale
- - 27,1% pour les autres polices municipales de la métropole
- - 18,8% pour la Gendarmerie Nationale

Concernant les motifs de réquisitions :

- La part des réquisitions pour stationnement gênant est en légère augmentation (38% pour 36,9% en 2022)
- la proportion de stationnement abusif est à peu près équivalente à 2022 et représente 27,2% des réquisitions
- En cohérence avec la forte baisse d'activité de la Police Nationale, les réquisitions pour immobilisations ne représentent plus que 31,4% (34,5% en 2022)
- À noter 3 réquisitions pour rodéo, émises par la Police Nationale (plus de détails ci-dessous)
- À noter aussi la mise en avant d'un nouveau motif de réquisition : les terrains privés, demandes d'enlèvement ordonnées par la Police Nationale – 58 réquisitions en 2023 pour 53 en 2022 et 90 en 2021

→ Enlèvements de véhicules par autorité et motif d'enlèvement

	Stationnement gênant	Immobilisation	Abusif	Épave	Rodéo	Terrains privés	TOTAL
Police Municipale de Dijon	550	4	258	2	0	0	814
Police Municipale de Chenôve	30	0	42	0	0	0	72
Police Municipale de Chevigny-Saint-Sauveur	2	0	37	0	0	0	39
Police Municipale de Fontaine Les Dijon	1	0	1	0	0	0	2
Police Municipale de Longvic	3	0	37	0	0	0	40
Police Municipale de Marsannay La Côte	3	1	21	0	0	0	25
Police Municipale de Perrigny							
Police Municipale de Plombière les Dijon	0	0	1	0	0	0	1
Police Municipale de Quetigny	1	1	17	0	0	0	19
Police Municipale de Saint Apollinaire	4	0	31	0	0	0	35
Police Municipale de Talant	6	0	16	0	0	0	22
Police Nationale	97	556	29	0	3	58	743
Gendarmerie Nationale	7	19	13	0	0	0	39
<b>TOTAL</b>	<b>704</b>	<b>581</b>	<b>503</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>58</b>	<b>1851</b>

→ Point sur les véhicules enlevés pour rodéo en 2023

Date	autorité	type véhicule	situation
29-janv	PN	moto cross	non restitué ni détruit au 31 décembre
04-mai	PN	moto cross	restitution le 10 mai
24-mai	PN	moto cross	restitution le 25 mai

## Sorties de fourrière

En droite ligne avec les entrées en fourrière, l'évolution des sorties payées est à la baisse de 21,2% en 2023 par rapport à 2022

Il en est de même pour le total des sorties en baisse de 22,5% incluant en complément les ventes en ferraille et aux Domaines.

À noter qu'il n'y a eu que 6 véhicules vendus aux Domaines en 2023 contre 16 en 2022 mais qui constituait une année exceptionnelle.

### → Sorties fourrière - Évolution 2017 à 2023

	SORTIES							
	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023	Évolution 2023/2022
Enlèvements payés	1188	1201	1145	860	1331	1492	1166	-21,8%
Encaissements sur place	7	17	7	8	10	13	6	-53,8%
Opérations préalables	84	61	58	46	50	46	55	19,6%
Terrain privé	0	0	0	1	0	6	0	-
Déplacements	0	0	19	0	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>1227</b>	<b>-21,2%</b>
Domaines	13	11	13	7	4	16	6	-62,5%
Ventes ferrailles (voitures)	501	763	768	764	842	775	608	-21,5%
Ventes ferrailles (motos)	28	56	70	81	76	88	47	-46,6%
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>1888</b>	<b>-22,5%</b>

## Occupation du parc

L'occupation du parc a été en moyenne de 174 véhicules au dernier jour du mois contre 222 en 2022 soit une baisse de 21,6%, en cohérence avec le fort ralentissement de l'activité.

Au 31 décembre au soir, il y avait 157 véhicules sur le parc fourrière.

Parmi ces 157 véhicules, 149 étaient présents depuis plus de 30 jours, et dont 26 véhicules présents depuis plus de 12 mois. A noter qu'il y avait fin 2022, 127 véhicules de plus de 30 jours sur le parc : la moindre activité des autorités vis-à-vis de la thématique fourrière s'observe aussi dans la gestion des dossiers après enlèvements (l'écart le plus important s'observe côté Police Nationale).

→ Occupation du parc

	ENTRÉES	SORTIES	DESTRUCTION	DOMAINE	RESTANT SUR PARC
<b>Présents sur le parc au 1er janvier 2022</b>					<b>194</b>
JANVIER	185	130	64	0	185
FÉVRIER	162	103	41	2	201
MARS	176	109	55	0	213
AVRIL	161	103	51	0	220
MAI	159	97	106	0	176
JUIN	153	119	56	3	151
JUILLET	128	83	54	1	141
AOÛT	93	57	24	0	153
SEPTEMBRE	138	78	38	0	175
OCTOBRE	170	120	55	0	170
NOVEMBRE	151	107	65	0	149
DÉCEMBRE	175	121	46	0	157
<b>TOTAL</b>	<b>1 851</b>	<b>1 227</b>	<b>655</b>	<b>6</b>	<b>157</b>

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

Année d'enlèvement	2018	2019	2020	2021	2022	2023				TOTAL
						Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	
Nombre de véhicules	1	2	0	1	22	8	12	26	77	<b>149</b>

Motif d'enlèvement	Stationnement gênant	Abusif	Immobilisation	Terrain privé	Fourrière administrative	TOTAL
Nombre de véhicules	39	58	45	6	1	<b>149</b>

Autorité	Police Municipale de Dijon	Police Nationale	Gendarmerie Nationale	Autres Polices Municipales	TOTAL
Nombre de véhicules	37	77	16	19	<b>149</b>

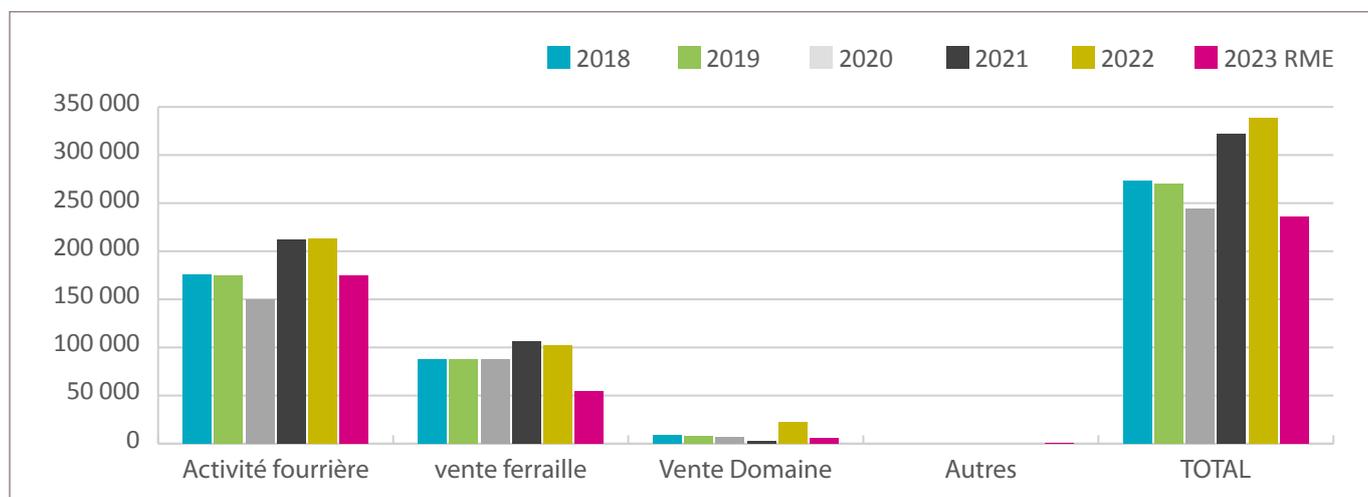
## Recettes

L'évolution des recettes en 2023 enregistre une tendance baissière encore plus conséquente que le nombre d'enlèvements ou de sorties. L'évolution est de -31% par rapport à 2022 avec des disparités entre les 3 principales origines de recettes :

- Les recettes correspondant aux sorties payées sont en baisse de 20%,
- Celles des ventes ferraille en baisse de 46,7% et en cohérence avec la moindre activité de traitement des dossiers des véhicules enlevés par les autorités,
- Les ventes aux domaines en baisse de 80% (pour rappel 6 véhicules vendus en 2023 pour 16 en 2022)

### → Évolution des recettes de 2017 à 2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Activité fourrière	176 177	174 294	150 135	211 987	213 494	174 676
Vente ferraille	87 400	87 860	87 400	106 755	102 350	54 540
Vente Domaine	9 295	8 200	6 372	2 826	22 586	5 317
Vente Domaine						890
<b>TOTAL</b>	<b>272 872</b>	<b>270 354</b>	<b>243 907</b>	<b>321 568</b>	<b>338 430</b>	<b>235 423</b>
Évolution / année précédente	16,8%	-0,9%	-9,8%	31,8%	5,2%	-30,4%



## Information sur les incidents sûreté dont intrusions :

En 2023, 5 faits sûreté ont été enregistrés soit moins d'incidents que les deux années précédentes et surtout avec moins d'intrusions (4 faits).

L'incident le plus conséquent et ayant donné lieu à dépôt de plainte n'est pas une intrusion mais un incident pour outrages et menaces. EGS a, suite à cet événement, défini des consignes pour ses salariés et pour limiter leur exposition à ce type d'incident.

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 jour férié.

### → Intrusions sur le site de la fourrière de 2018 à 2023

	Date	Heure	Faits
2018			3 faits
2019			1 fait
2020			4 faits
2021			6 faits
2022			7 faits
2023	7-janv.-23	07h37	"Intrusion sur le site de la fourrière par un individu en escaladant le portail. Un autre individu l'attend à l'extérieur. Ils quittent les lieux avant l'intervention de la Police. L'individu revient quelques heures plus tard en présentant des excuses à l'agent de sécurité
	8-janv.-23	16h17	Intrusion sur le site de la fourrière par un individu en escaladant le portail. Il brise une vitre d'une voiture et dérobe un sac. Interpellation par la Police
	14-mai-23	20h00	Un individu escalade la grille de la porte d'entrée du parking fourrière. Il reste sur place quelques minutes puis quitte les lieux
	27-juil.-23	15h45	Un individu dont le véhicule a été placé en fourrière se présente pour récupérer des documents dans la voiture. Il exige de quitter les lieux avec ce véhicule, il insulte et menace l'agent. Il profite de l'ouverture du portail pour prendre la fuite sans avoir présenté de mainlevée et sans avoir réglé les frais de fourrière - Dépôt de plainte
	11-nov.-23	15h25	Un individu se présente au poste de garde pour accéder à la fourrière qui est fermée. L'agent lui indique qu'il devra se présenter le lendemain. L'individu enjambe alors le portail, s'introduit sur le site, prend des effets personnels dans une voiture et quitte les lieux. Police indisponible (manifestation en cours)

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 1er janvier 2023, et comme convenu dans la DSP, l'amplitude d'ouverture de la fourrière a été étendue :
  - le samedi de 11h à 18h avec créneau de 10h à 11 h géré en astreinte
  - le dimanche n'est plus géré en astreinte avec présence d'un agent de 10h à 18h (mis en place à compter de février)
  - Parallèlement, Cykleo n'assure plus aucune présence sur le site fourrière.
- Aussi, en complément du salarié déjà présent à temps complet, deux agents ont été recrutés : un salarié à temps partiel et un autre qui est présent uniquement le dimanche et qui, de février à novembre, a été en contrat d'intérim d'insertion (avec ID'ées Intérim) avant d'avoir un contrat en CDI
- Les missions de ces agents sont d'assurer 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.
- Depuis mars 2022, le sous-traitant pour les opérations de remorquage est la société GMH et plus spécifiquement le Garage des Sablières, basé à Gevrey. Ce sous-traitant a assuré les astreintes du dimanche jusque fin janvier 2023.
- La destruction et 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 Délégant 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

 <b>NOS FONDAMENTAUX</b>	
QUALITE DE SERVICE # Exigence	SECURITE
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Être Attentifs et réactifs pour le bon fonctionnement de nos équipements</li> <li>✓ Assurer le confort et la propreté de nos sites</li> <li>✓ Être Mobilisés pour accueillir et informer nos clients</li> <li>✓ Mesurer régulièrement notre excellence opérationnelle et nous améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maintenir, vérifier et assurer la sécurité de nos sites</li> <li>✓ Assurer la sécurité de nos clients</li> <li>✓ Assurer la sécurité de nos collaborateurs</li> </ul>



### 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.

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 2023, l'achat d'un Fenwick électrique avec chargeur et coffret de protection est venu remplacer l'ancien chariot élévateur permettant la manutention des véhicules stockés sans dommage matériel.

### → Immobilisations inscrites à l'inventaire B Fourrières - situation de l'année 2023

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
215400	Matériels & outillages	0,00	0,00	40 693,33	0,00	0,00	40 693,33
215500	Installations techniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	Équipements mobiles VE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218100	AAI Divers	0,00	0,00	600,00	0,00	0,00	600,00
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
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>41 293,33</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>41 293,33</b>
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Sous-total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
231800	Immobilisations corporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Totaux Inventaire B</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>41 293,33</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>41 293,33</b>

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 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>RECETTES</b>			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	481 753	502 131	463 067
Recettes reversées à l'AD (Rf)	431 100	435 922	317 428
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>912 853</b>	<b>938 053</b>	<b>780 495</b>

#### → Charges

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2023 €2022	Contrat 2023 €2023	Réel 2023
<b>Recettes part de l'AD</b>	<b>431 100</b>	<b>435 922</b>	<b>317 428</b>
Charges de personnel	91 210	96 025	107 400
Autres charges d'exploitation	293 314	304 374	285 367
Autres charges de fonctionnement	53 796	55 188	48 083
Redevances	10 000	10 251	10 423
Charges remboursées au réel	0	0	0
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>448 320</b>	<b>465 837</b>	<b>451 273</b>
Coûts investissement/renouvellement	7 022	7 198	12 396
Marge et aléas	26 410	29 095	-602
<b>TOTAL AUTRES CHARGES</b>	<b>33 432</b>	<b>36 294</b>	<b>11 794</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>912 853</b>	<b>938 053</b>	<b>780 495</b>
<b>COÛT NET pour l'AD</b>	<b>50 653</b>	<b>66 208</b>	<b>145 639</b>

Les comptes sont présentés en annexe III.1.4

### II.4.6.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2023, le montant du forfait de charge des services de fourrières automobile et vélo avant ajustement s'élève à 502 131 €2022 soit une indexation de 4,23% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'ajustement selon les enlèvements réalisés s'élève à -32 K€

Le montant de la contribution financière des services de fourrières automobile et vélo s'élève donc à 470 445 €2023.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 10 423 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3