



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil métropolitain de Dijon métropole

Séance du jeudi 27 juin 2024

Président : Monsieur REBSAMEN

Secrétaire de séance : Monsieur HOAREAU

Convocation envoyée le 20 juin 2024

Nombre de membres du Conseil métropolitain : 86
Nombre de membres en exercice : 86

Nombre de présents participant au vote : 59
Nombre de procurations : 19

Membres présents :

Monsieur François REBSAMEN	Monsieur Laurent GOBET	Monsieur Olivier MULLER
Madame Nathalie KOENDERS	Madame Dominique MARTIN-GENDRE	Monsieur Patrice CHATEAU
Monsieur Rémi DETANG	Madame Karine HUON-SAVINA	Monsieur David HAEGY
Monsieur Jean-François DODET	Monsieur Nicolas SCHOUTITH	Monsieur Samuel LONCHAMPT
Madame Françoise TENENBAUM	Madame Ludmila MONTEIRO	Madame Dominique BEGIN-CLAUDET
Monsieur Dominique GRIMPRET	Monsieur Jean-Michel VERPILLOT	Monsieur Jean DUBUET
Madame Danielle JUBAN	Madame Kildine BATAILLE	Monsieur Patrick CHAPUIS
Monsieur Jean-Claude GIRARD	Monsieur Christophe AVENA	Madame Anne PERRIN-LOUVRIER
Monsieur Philippe LEMANCEAU	Madame Stéphanie VACHEROT	Monsieur Gaston FOUCHERES
Madame Marie-Hélène JUILLARD-RANDRIAN	Monsieur Marien LOVICH	Monsieur Jean-marc GONÇALVES
Madame Christine MARTIN	Monsieur Christophe BERTHIER	Madame Catherine PAGEAU
Monsieur Antoine HOAREAU	Monsieur Massar N'DIAYE	Monsieur Didier RELOT
Monsieur Nicolas BOURNY	Madame Lydie PFANDER-MENY	Monsieur Philippe SCHMITT
Madame Céline TONOT	Monsieur Jean-François COURGEY	Madame Isabelle PASTEUR
Madame Nadjoua BELHADEF	Monsieur Emmanuel BICHOT	Madame Céline RABUT
Monsieur Hamid EL HASSOUNI	Madame Caroline JACQUEMARD	Monsieur Frédéric GOULIER
Monsieur Denis HAMEAU	Monsieur Bruno DAVID	Monsieur Philippe BELLEVILLE
Monsieur Guillaume RUET	Madame Laurence GERBET	Monsieur Adrien GUENE
Madame Nuray AKPINAR-ISTIQUAM	Madame Claire VUILLEMIN	Madame Noëlle CABBILLARD
	Madame Stéphanie MODDE	Monsieur Cyril GAUCHER

Membres absents :

Monsieur Georges MEZUI	Monsieur Pierre PRIBETICH pouvoir à Monsieur François REBSAMEN
Madame Hana WALIDI-ALAOUI	Monsieur Thierry FALCONNET pouvoir à Monsieur Rémi DETANG
Madame Catherine VICTOR	Madame Sladana ZIVKOVIC pouvoir à Monsieur Hamid EL HASSOUNI
Monsieur Gérard HERRMANN	Monsieur Jean-Patrick MASSON pouvoir à Madame Dominique MARTIN-GENDRE
Monsieur Jacques CARRELET DE LOISY	Monsieur François DESEILLE pouvoir à Monsieur Marien LOVICH
Monsieur Patrick BAUDEMONT	Madame Claire TOMASELLI pouvoir à Madame Karine HUON-SAVINA
Madame Catherine GOZZI	Madame Brigitte POPARD pouvoir à Madame Céline TONOT
Madame Stéphanie GRAYOT-DIRX	Madame Océane GODARD pouvoir à Madame Nuray AKPINAR-ISTIQUAM
	Monsieur Jean-Philippe MOREL pouvoir à Madame Marie-Hélène JUILLARD-RANDRIAN
	Monsieur Stéphane CHEVALIER pouvoir à Madame Claire VUILLEMIN
	Madame Céline RENAUD pouvoir à Monsieur Bruno DAVID
	Monsieur Laurent BOURGUIGNAT pouvoir à Monsieur Adrien GUENE
	Monsieur Lionel SANCHEZ pouvoir à Monsieur Nicolas SCHOUTITH
	Monsieur Patrick AUDARD pouvoir à Monsieur Jean-Claude GIRARD
	Monsieur Léo LACHAMBRE pouvoir à Monsieur Laurent GOBET
	Madame Bénédicte PERSON-PICARD pouvoir à Monsieur Samuel LONCHAMPT
	Monsieur Jean-Marc RETY pouvoir à Monsieur Antoine HOAREAU
	Madame Monique BAYARD pouvoir à Madame Dominique BEGIN-CLAUDET
	Monsieur Stéphane WOYNAROSKI pouvoir à Monsieur Jean-marc GONÇALVES

OBJET : DEPLACEMENTS, MOBILITES ET ESPACE PUBLIC

Contrat de concession des services publics de la Mobilité 2023-2029 - Rapport annuel d'activité 2023

Vu les articles L.1411-3 du CGCT et L3131-5 du Code de la Commande Publique

Le rapport d'activité 2023 établi par le délégataire Keolis Dijon Multimodalité est parvenu le 16 mai 2024 à Dijon métropole, conformément à l'article 44 et à l'annexe A11 du Contrat de délégation de service public prenant effet au 1er janvier 2023,

Le rapport détaille, pour chacun des quatre services délégués :

- Les faits marquants de l'année 2023;
- Les statistiques d'activités : fréquentation, offre, actions marketing, services réservés aux personnes à mobilité réduite, etc.
- Les statistiques relatives à l'exploitation du service : activité sociale, prévention et sûreté, démarché qualité, la maintenance, les comptes annuels, les investissements, la mise à jour de l'inventaire des biens mis à disposition par Dijon métropole, et des biens acquis par le délégataire, etc.

1 - Service de transports urbains, dont services vélo

- Faits marquants et évolutions majeures:

L'année 2023 a été marquée par :

- le démarrage de la nouvelle délégation de service public Mobilités, qui a été signée pour 7 années,
- la fin des restrictions sanitaires et le retour à une offre de transport importante qui a nécessité le recrutement de plus de 100 personnes, dont 60 conducteurs,
- lancement de la première commande de bus à hydrogène et des réflexions autour du renouvellement du parc bus, dans le cadre de la transition énergétique,
- La modification du réseau de transport avec la création et la modification de plusieurs lignes et en particulier le développement du service à la demande, après 10 ans sans évolution. Plusieurs lignes ont été créées et modifiées afin de rendre ce réseau plus efficace et mieux adapté aux nouvelles dynamiques métropolitaines avec la desserte de nouveaux quartiers d'habitat et industriels. Le développement du transport à la demande permet également de trouver un meilleur équilibre pour la desserte en heures creuses de nombreuses zones du territoire métropolitain,
- les mouvements sociaux liés à la réforme des retraites, et les violences urbaines...

● Chiffres clés et ratios du réseau Divia :

Chiffres clés du réseau	2022	2023	Ecart N-1
Kilomètres commerciaux (en milliers de km)	10 985	11 099	1,00 %
Voyages réalisés (en milliers de voyages)	41 708	43 731	4,90 %
Recettes voyageurs (en milliers € HT)	19 513	21 559	10,48 %

- Le V/K (Voyages par Kilomètre) commercial du réseau Divia s'élève à 5,11. Il est de 12,20 pour le tramway (contre 12,17 en 2022). La vitesse commerciale du réseau est quant à elle de 18,08km/heure (contre 18,33 en 2022).

● Ressources humaines et activité sociale :

756 personnes travaillaient pour Keolis Dijon Multimodalité au 31 décembre 2023.

Personnel Keolis Dijon Multimodalité en 2023	
Dont cadres, maîtrises et techniciens	117
Dont conducteurs	507
Autres (ouvriers / employés)	132
Total	756

Parmi les 756 salariés de Keolis Dijon Multimodalité, 28 sont mis à disposition par le siège du Groupe Keolis .

2 235 709 euros ont été consacrés au plan de formation 2023 pour 23 789,40 heures.

L'année 2023 a enregistré 25 journées de grève sur le réseau Bus et Tram (contre 42 en 2022), dont 3 préavis de grève pour un motif d'ordre national (réforme du système de retraites, de l'assurance chômage, pouvoir d'achat, rémunération...)

Services vélos - chiffres clés et ressources humaines

DiviaVélo, service de location de vélos moyenne/longue durée, comptait 585 abonnés en 2023 (contre 461 en 2022).Le chiffre d'affaires correspondant a fortement progressé : 28 733€. (+ 24,8 % par rapport à 2022).La procédure de souscription du contrat et de retrait du vélo avec une unité de lieu (DiviavéloPark à la Gare) a grandement facilité cette augmentation. En complément, 96 vélos ont été loués (sur une période d'un an) à 12 entreprises/administrations, (contre 85 pour 12 entreprises/administrations en 2022) .

Seule la formule « 3 mois abonné » est en net recul et les formules « 9 mois » sont toujours peu prisées.

Le service DiviaVéloPark compte actuellement 16 emplacements, dont 5 dans les parkings du Centre Ville de Dijon depuis la fin d'année 2021. En 2023, 1 595 clients ont bénéficié du service (1 397 en 2022) avec une fréquentation moyenne mensuelle (hors été) de 488 clients (dont 69 dans les parkings) (430 en 2022). Deux formules d'abonnement sont toujours proposées à un tarif identique : 1 € par mois ou 10€ par an. La souscription à un abonnement Diviavélo ainsi qu'à un Pass abonnement annuel ou illico offre la gratuité du service DiviavéloPark.

Le service DiviaVélodi, continue d'évoluer : En 2023, ce sont en tout 124 513 emprunts comptabilisés contre 123 309 en 2022 soit une quasi stabilité par rapport à la hausse de fréquentation du réseau Bus et Tram (+ 15,2 %). Le service a vu ses tarifs baisser au 1er juillet 2023 avec désormais un tarif d'entrée à 1€ pour 1 heure d'utilisation et 1€ supplémentaire pour toute heure entamée.

Les recettes DiviaVélodi s'élèvent donc à 78 995 € HT en 2023 , soit une baisse de 15,5 % par rapport à 2022 (93 508 € HT en 2022) .

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

Personnel Cykléo en 2023 (subdélégué exploitant DiviaVélodi	
Dont responsable exploitation	1
Dont régulateurs, mainteneurs	3
Dont responsable atelier	1
Autres	4
Total	9

En 2023, l'organisation du service a évolué vers davantage de polyvalence avec la création d'un poste de responsable atelier.

2- Service de stationnement en ouvrage

• Faits marquants

- Parking Dauphine : les dommages causés par les infiltrations d'eau ont entraîné une fermeture totale d'avril à décembre 2023 et une réouverture partielle des niveaux -3 à -6 depuis le 8 décembre dernier.

- Parking Heudelet : la reprise de son exploitation prévue le 1er février 2023 a été suspendue.

- Les recharges sur les IRVE (infrastructures de recharges pour les véhicules électriques) dans les parking sont devenues payantes à compter du 1er mars 2023. Cela a contribué à faire baisser les charges mensuelles. Les recettes restent à ce stade encore modestes : 4 600€ en moyenne.

- Le forfait « Petit rouleur » a été lancé en juillet 2023 pour répondre aux besoins des habitants du centre ville.

• Chiffres clés :

Les recettes totales pour l'année 2023 s'élèvent à 4 417 k€, soit une progression de 8,4 % par rapport à 2022, pour une fréquentation totale de 992 267 (+1,5 % par rapport à 2022)

Parcs en ouvrage	
Parkings	Recettes Totales 2023€ HT
Dauphine	108 025
Grangier	801 697
Trémouille	537 601
Darcy	873 628
Sainte-Anne	660 694
Condorcet	515 898
Malraux	126 695
Tivoli	51 897
Clémenceau	470 796
Monge	270 566

• Ressources humaines :

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

Personnel Effia Stationnement en 2023 (subdélégué exploitant les DiviaParks)	
Cadre, Maîtrise Techniciens	8,5
Ouvriers / Employés	14
Total	19

3 - Service de stationnement sur voirie

• Faits marquants

En 2023, le stationnement sur voirie continue sa progression avec un niveau de fréquentation supérieur à 2022 avec 2 862 000 tickets.(+18 % par rapport à 2022)

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

La voiture du LAPI (Lecture Automatisée des Plaques d'immatriculation) a été mise en service en juin 2023.

Les recettes totales liées à la voirie :

	2022	2023	évolution
Recette horodateurs & M Paiement	6 899 917	7 416 183 *	+7,5%
Recette des FPS minorés	1 124 444 €	610 873 **	nc
Recette Totale	8 024 361€	8 017 056	-0,09

(* y compris les recettes d'extension début 2023)

(** FPS de janvier à juin 2023)

Globalement les recettes du stationnement sur voirie sont stables par rapport à 2022.

A compter de Juin 2023, les FPS minorés sont versés directement à Dijon métropole par l'ANTAI. Ils ne font plus partie du périmètre de la DSP Mobilités,(régularisation avenant n°3).

Le taux de fraude constaté a baissé à 7,7 % en moyenne 2023 contre 10,6% en moyenne 2022.

Compte tenu de la mise en place du LAPI, le taux de contrôle moyen est passé de 39 % en 2022 à 48 % en 2023.

● Ressources humaines :

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

Personnel Effia Stationnement en 2023 (subdélégué exploitant le stationnement sur voirie)	
Dont Cadres, Maîtrise & Techniciens	5,2
Employés	17,8
Total	20

4 - Service fourrière

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

- Baisse conséquente de l'activité en 2023 (- 22,6 % par rapport à 2022), liée principalement à la baisse d'activité de la Police Nationale (-28,6%) et de la Gendarmerie Nationale (- 18,8%)

- 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. Un agent a été mis en place le dimanche à compter de février 2023 par le biais de l'interim d'insertion (clause d'insertion de la DSP) ; le salarié sera ensuite embauché en CDI. 396 heures d'insertion ont donc été réalisées par EGS en 2023.

Concernant l'activité, le nombre de réquisitions s'est élevé à 1 892 véhicules en baisse de 22,7% par rapport à 2022 pour un total d'enlèvements retenus de 1 851.

- 41 réquisitions annulées dans les 10 minutes (en hausse par rapport à 2022)
- 6 restitutions faites sur place
- 55 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement
- Les enlèvements effectifs sont de 1 790 (- 543 unités par rapport à 2022)
- 999 véhicules ont été expertisés

• Chiffres clés

Entrées/sorties sur l'année 2023	
Entrées	
Enlèvements voie publique hors Opérations Préalables	1 790
Opérations Préalables	55
Restitution sur place	6
Total	1 851
Sorties	
Restitution	1 172
Opération préalable	55
Terrain privé	0
Vente Domaine	6
Destruction	655
Total	1 888

Au 31 décembre 2023, 157 véhicules étaient stationnés sur le parc fourrière.

• Ressources humaines

Une équipe EGS, basée à Strasbourg, affectée au suivi du service de la fourrière avec :

- un chef d'exploitation qui assure la relation fonctionnelle avec les service de police
 - un agent administratif qui réceptionne les demandes de mise en fourrière et assure la gestion administrative jusqu'à la restitution, la destruction ou la remise au domaine
 - depuis le 1er janvier 2023, l'amplitude d'ouverture de la fourrière a été étendue les samedi et dimanche
 - depuis mars 2022 le sous-traitant pour les opérations de remorquage est la société CMH et plus spécifiquement le Garage des Sablières, basé à Gevrey.
- la destruction et le recyclage des VHU sont confiés à la société INDRA, automobile recycling.

5 Qualité de service globale

Afin de satisfaire au mieux sa clientèle, Keolis Dijon Multimodalité s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Cette démarche qualité repose sur les 7 thèmes communs à tous les services de la mobilité, afin d'harmoniser leurs pratiques respectives :

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

Avec la DSP 2023-2029, les critères de productivité et de qualité des services de la Mobilité ont été réévalués et ajustés. Le niveau d'exigence a été également revu à la hausse. Les résultats 2023 portent exclusivement sur le deuxième trimestre 2023 après des mesures à blanc au cours du 1er semestre 2023.

L'intégralité du rapport d'activité 2023 est annexé.

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

- de prendre acte du rapport du délégataire 2023 des services de la mobilité

SCRUTIN	POUR : 78	ABSTENTION : 0
	CONTRE : 0	NE SE PRONONCE PAS : 0
	DONT 19 PROCURATION(S)	