



Certifié conforme à l'acte transmis au contrôle de légalité

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS du Conseil Métropolitain de Dijon Métropole

Séance du jeudi 28 juin 2018

Président : M. PRIBETICH

Secrétaire de séance : Mme KOENDERS

Convocation envoyée le 22 juin 2018

Publié le 2 juillet 2018

Nombre de membres du Conseil métropolitain : 79

Nombre de présents participant au vote : 51

Nombre de membres en exercice : 79

Nombre de procurations : 23

### *Membres présents :*

M. Pierre PRIBETICH	Mme Françoise TENENBAUM	Mme Sandrine RICHARD
M. Thierry FALCONNET	Mme Christine MARTIN	M. Louis LEGRAND
Mme Nathalie KOENDERS	M. Denis HAMEAU	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
M. Rémi DETANG	M. Nicolas BOURNY	Mme Florence LUCISANO
Mme Catherine HERVIEU	Mme Lê Chinh AVENA	M. Jean DUBUET
M. José ALMEIDA	Mme Hélène ROY	Mme Anne PERRIN-LOUVRIER
M. François DESEILLE	M. Georges MAGLICA	Mme Céline TONOT
Mme Danielle JUBAN	Mme Nuray AKPINAR-ISTIQUAM	M. Jean-Philippe MOREL
M. Frédéric FAVERJON	M. Jean-Claude DECOMBARD	M. Jean-Michel VERPILLOT
Mme Sladana ZIVKOVIC	M. Christophe BERTHIER	Mme Corinne PIOMBINO
M. Patrick MOREAU	M. Mohamed BEKHTAOUI	M. Jean-Louis DUMONT
M. Jean-Claude GIRARD	M. Laurent BOURGUIGNAT	M. Dominique SARTOR
Mme Anne DILLENSEGER	M. François HELIE	Mme Michèle LIEVREMONT
Mme Badiaâ MASLOUHI	Mme Chantal OUTHIER	Mme Noëlle CABBILLARD
M. Jean-Patrick MASSON	M. Emmanuel BICHOT	M. Cyril GAUCHER
M. Charles ROZOY	Mme Frédérique DESAUBLIAUX	Mme Michèle CHALLAUX
M. Jean-Yves PIAN	M. Jean ESMONIN	M. Alain DE MACEDO.

### *Membres absents :*

M. Édouard CAVIN	M. François REBSAMEN pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
M. Hervé BRUYERE	M. Patrick CHAPUIS pouvoir à M. José ALMEIDA
M. Guillaume RUET	M. Jean-François DODET pouvoir à Mme Michèle LIEVREMONT
M. François NOWOTNY	Mme Colette POPARD pouvoir à Mme Nathalie KOENDERS
M. Jacques CARRELET DE LOISY	M. Dominique GRIMPRET pouvoir à M. Jean-Michel VERPILLOT
M. Patrick ORSOLA (suppléé par Mme CHALLAUX)	M. Benoît BORDAT pouvoir à M. Denis HAMEAU
M Patrick BAUDEMONT (suppléé par M. DE MACEDO)	Mme Océane CHARRET-GODARD pouvoir à M. Jean-Yves PIAN
	Mme Stéphanie MODDE pouvoir à M. Frédéric FAVERJON
	M. Didier MARTIN pouvoir à M. Jean-Claude DECOMBARD
	Mme Chantal TROUWBORST pouvoir à M. François DESEILLE
	M. Joël MEKHANTAR pouvoir à M. Jean-Patrick MASSON
	M. Alain HOUPERT pouvoir à M. Jean-Louis DUMONT
	Mme Catherine VANDRIESSE pouvoir à M. François HELIE
	Mme Virginie VOISIN-VAIRELLES pouvoir à M. Laurent BOURGUIGNAT
	Mme Claudine DAL MOLIN pouvoir à M. Thierry FALCONNET
	M. Yves-Marie BRUGNOT pouvoir à M. Georges MAGLICA
	Mme Louise MARIN pouvoir à M. Nicolas BOURNY
	M. Gaston FOUCHERES pouvoir à Mme Anne PERRIN-LOUVRIER
	Mme Lydie CHAMPION pouvoir à M. Rémi DETANG
	M. Damien THIEULEUX pouvoir à Mme Noëlle CABBILLARD
	M. Philippe BELLEVILLE pouvoir à Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
	M. Gilbert MENUT pouvoir à M. Cyril GAUCHER
	M. Adrien GUENE pouvoir à M. Jean-Philippe MOREL.

---

## **OBJET : DEPLACEMENT, MOBILITE ET ESPACE PUBLIC**

### **Rapport annuel d'activité 2017 du délégataire des services publics de la Mobilité**

Le rapport d'activité 2017 établi par le délégataire Keolis Dijon Mobilités est parvenu le 02 mai 2018 à Dijon métropole, conformément à l'article 45 et à l'annexe A15 de la convention de délégation de service public signée le 23 décembre 2016, et de l'avenant N°1 signé le 22 décembre 2017.

Le rapport détaille, pour chacun des quatre services délégués :

- les faits marquants de l'année 2017
- 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. Les faits marquants du contrat**

Au 1er janvier 2017, le délégataire a repris l'exploitation des services de stationnement en ouvrage et sur voirie, ainsi que le service de fourrière automobile. Le 16 septembre 2017, le nouveau système VéloDi, devenu DiviaVéloDi était inauguré.

L'intégration de ces nouveaux services a conduit à l'évolution de la relation clientèle, avec :

- une charte graphique unique à l'ensemble des services, couplée à des noms commerciaux déclinés à partir de la marque Divia : DiviaPark, DiviaVeloPark, DiviaVéloDi...
- la prise en charge des clients du stationnement (ouvrage et surface) au sein de l'agence commerciale DiviaMobilité
- la restructuration du site internet et de l'application DiviaMobilité, unique aux différents services.

#### **2. Service de transports urbains, dont services vélo**

##### **★ Évolutions majeures:**

Trois services ont connu une évolution majeure en 2017 :

- ★ La navette City, qui devient le 28 août 2017, avec l'acquisition de 5 véhicules, 100 % électrique, et la création d'un lieu de prise de service et de recharge des véhicules au plus proche de son itinéraire.
- ★ L'évolution du service DiviAccès au 4 décembre 2017. Simultanément à l'arrivée des 10 nouveaux véhicules permettant le groupage des courses, les horaires de réservation ont été étendus le samedi et aux heures de franges. Le post-paiement a été généralisé et le service prévoit la possibilité de consulter ses réservations via internet et de modifier sa réservation jusqu'à une heure avant la course.
- ★ deux lignes du réseau de bus (B11 et B17) ont connu une évolution de leur itinéraire à la rentrée de septembre 2017.
- ★ des mesures pour absorber la saturation du tram ont été mise en œuvre : injection d'une rame supplémentaire le matin, et modification de la disposition des sièges permettant d'augmenter le nombre de passagers embarqués.

La gamme tarifaire solidaire a évolué en 2017, avec la mise en place du Pass 5/17 à tarif réduit, sous condition de ressources (3€ par mois ou 31,50€ par an), en lieu et place de la gratuité complète.

### ★ Chiffres clés et ratios du réseau Divia :

Chiffres clés du réseau	2016	2017	Écart N-1
Kilomètres commerciaux (en milliers de Km)	9 173	9 097	-0,8%
Voyages réalisés (en milliers de voyages)	46 522	46 608	0,2%
Les recettes voyageurs (en milliers € H.T)	18 319	19 484	6,4%

Les plus fortes fréquentations sont toujours enregistrées sur les deux lignes de tram T1 et T2 qui représentent la moitié de la fréquentation du réseau et 20% des kilomètres parcourus.

Le V/K (Voyages par Kilomètre) du réseau Divia s'élève à 5,04 (il est de 11,14 voyages/km pour le tramway). La vitesse commerciale du réseau s'élève quant à elle à 17,66 km/h.

### ★ Ressources humaines et activité sociale :

729 personnes travaillaient pour Keolis Dijon Mobilités au 31 décembre 2017.

Personnel Keolis Dijon Mobilités en 2017	
Dont cadres, maîtrises et techniciens	98
Dont conducteurs	494
Autres (ouvriers / employés)	137
<b>Total</b>	<b>729</b>

Parmi les 729 salariés de Keolis Dijon Mobilités, 16 sont mis à disposition par le siège du Groupe Keolis.

Conformément à l'article 31 de la convention de DSP, 14 personnes ont bénéficié de 9 175 heures d'insertion dont 4 résidents de quartier « Politique de la Ville ». 215 791 euros ont été consacrés au plan de formation 2017.

L'année 2017 a enregistré 11 journées de grève sur le réseau Bus et Tram (contre 10 en 2016), dont 5 pour motifs nationaux.

### ★ Services vélos : chiffres clés et ressources humaines

L'activité du service de location moyenne et longue durée DiviaVélo poursuit sa progression, avec 768 abonnés en 2017 (contre 748 en 2016).

Le service DiviaVéloPark connaît une fréquentation moyenne mensuelle de 311 personnes dans les 11 abris sécurisés. A noter que les travaux du parking Monge ont conduit à la fermeture de l'abri sur ce site (en attendant une intégration au futur ouvrage). Le mobilier a été implanté à la station CHU-Hôpitaux en août 2017.

Le service DiviaVélodi a été entièrement rénové (vélos, station et mode de commercialisation) en septembre 2017. Une moyenne de plus 7 800 emprunts/mois a été enregistrée entre octobre et décembre 2017.

L'activité vélos du contrat est assurée par le subdélégué Cykléo, qui lui même s'appuie sur la SCIC « Bécane à Jules » pour une part de l'activité.

Personnel Cykleo (subdélégataire exploitant DiviaVélodi) en 2017	
Dont responsable exploitation	1
Dont régulateurs, mainteneurs	3
Autres	3
<b>Total</b>	<b>7</b>

### **3. Service de stationnement en ouvrage**

L'évolution principale concerne le renouvellement des matériels de péages des neuf parkings en ouvrage, réalisé entre juin et septembre 2017.

En outre, les travaux de modernisation des parkings ont débuté en novembre 2017 et se poursuivent en 2018.

#### **★ Chiffres clés :**

Les recettes pour l'année 2017 s'élèvent à 3 254 386 €.

<b>Fréquentation Parcs en ouvrage</b>		
	<b>Horaires</b>	<b>Abonnés</b>
<b>Dauphine</b>	203 888	47
<b>Grangier</b>	185 597	40
<b>Trémouille</b>	84 577	375
<b>Darcy</b>	113 238	214
<b>Sainte-Anne</b>	99 783	242
<b>Condorcet</b>	110 722	302
<b>Malraux</b>	15 060	141
<b>Tivoli</b>	17 308	64
<b>Clémenceau</b>	34 393	448
<b>Total</b>	<b>864 566</b>	<b>1 873</b>

#### **★ Ressources humaines :**

L'activité du stationnement en ouvrage s'appuie sur le subdélégataire Effia, dont 3 agents de Dijon métropole ont intégré les équipes.

Personnel Effia Stationnement (subdélégataire exploitant les DiviaParks) en 2017	
Cadre	1
Agent de maîtrise	5
Ouvriers / Employés	18
<b>Total</b>	<b>24</b>

### **4. Service de stationnement sur voirie**

Concernant le stationnement sur voirie, la mission en 2017 a consisté en la reprise de l'entretien et de la maintenance des 330 horodateurs situés sur la Ville de Dijon, ainsi que de l'organisation de la commercialisation et de la collecte.

L'agence commerciale Divia est devenu le guichet pour obtenir les vignettes « résidents ». Le marquage au sol de 588 places a été repris.

Les recettes encaissées pour le compte de la régie de la Ville de Dijon s'élèvent en 2017 à 2 942 660 €.

**★ Ressources humaines :**

L'activité du stationnement en ouvrage s'appuie sur le subdélégué Effia, dont 1 agent de la Ville de Dijon a intégré les équipes.

Personnel Effia Stationnement (subdélégué exploitant le stationnement sur voirie) en 2017	
Dont cadre	1
Dont maîtrise	1
Autres	1
Total	3

**1. Service fourrière**

L'activité fourrière a été reprise sur le site des « Ateliers André Gervais » au 1er janvier 2017.

**★ Chiffres clés**

Entrées/sorties sur l'année	
<b>Entrées</b>	
Enlèvements voie publique hors OP	1 870
Opérations préalables	87
Total	1 957
<b>Sorties</b>	
Restitution	1 195
Opération préalable	84
Vente Domaine	13
Vente ferraille voitures	501
Vente ferraille motos	28
Autres sorties (caravane)	1
Total	1 822

<b>Enlèvements par commune</b>	
Chenôve	98
Chevigny-Saint-Sauveur	14
Dijon	1 751
Fontaine-lès-Dijon	1
Longvic	40
Marsannay-la-Côte	17
Perrigny-lès-Dijon	1
Plombières-lès-Dijon	2
Quetigny	18
Saint-Apollinaire	15
<b>Total</b>	<b>1 957</b>

### **★ Ressources humaines**

Cette activité a été confiée en sous-traitance à Dijon Automobile (Renault) pour les enlèvements, et à SECURITAS pour la vérification des mainlevées avant restitution.

Les opérations de restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière sont réalisées par l'équipe de Cykleo qui mutualise son personnel sur le site des Ateliers.

### **5. Qualité de service globale**

La démarche Qualité déjà en place sur le transport urbain depuis de nombreuses années a été étendue aux nouveaux services de la mobilité.

Le résultat obtenu en 2017 en matière de satisfaction clients est supérieure à 2016 pour le transport urbain, avec un indice qualité pondéré de 94,9%.

Il s'élève à 91,3% pour les services vélos et de 96% pour le stationnement.

L'intégralité du rapport se trouve en annexe.

L'intégralité de ce rapport a été présentée à la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

**LE CONSEIL,**  
**APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,**  
**DÉCIDE :**

**- de prendre acte du rapport du délégataire 2017 des services de la mobilité**