

SOMMAIRE SUITE

II / LES SERVICES PUBLICS DE MOBILITÉ

II.1 / TRANSPORT URBAIN DONT VÉLOS

II.1.1 / Faits marquants	33
II.1.1.1 / Faits marquants pour le transport urbain	33
II.1.1.2 / Faits marquants de l'activité vélo	37
II.1.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	40
II.1.2.1 / L'offre et la fréquentation	42
II.1.2.2 / Les ventes de titres de transport et les recettes	44
II.1.2.3 / Des actions commerciales pour préserver les recettes et accompagner nos clients pendant la crise sanitaire	51
II.1.2.4 / Lutte contre la fraude	56
II.1.2.5 / Service DiviAccès réservé aux personnes à mobilité réduite (TPMR)	58
II.1.2.6 / Les parcs relais [P+R]	59
II.1.3 / Suivi de l'activité vélo	60
II.1.3.1 / DiviaVélo	60
II.1.3.2 / DiviaVélodi	61
II.1.3.3 / DiviaVéloPark	63
II.1.4 / Ressources humaines	64
II.1.4.1 / Les effectifs et le bilan de l'activité « emplois »	64
II.1.4.2 / La formation	66
II.1.4.3 / Le climat social	67
II.1.5 / Système de management environnemental	71
II.1.6 / Vitesse commerciale	73
II.1.7 / Maintenance	74
II.1.7.1 / Parc maintenu	74
II.1.7.2 / Effectifs et Organisation	77
II.1.7.3 / Les projets DMP	78
II.1.7.4 / Événements particuliers	81
II.1.7.5 / Gestion des biens immobiliers	82
II.1.7.6 / PPP « sous-système Energie »	82
II.1.8 / Investissements	83
II.1.9 / Biens mobiliers et immobiliers affectés à l'exploitation	84
II.1.10 / Comptes du service public	86
II.1.10.1 / Compte de résultat	86
II.1.10.2 / Opérations réalisées avec des entités liées	87
II.1.10.3 / Contribution financière forfaitaire	87

II.2 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

II.2.1 / Faits marquants	89
II.2.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	90
II.2.2.1 / Recettes	90
II.2.2.2 / Fréquentation	96
II.2.2.3 / Actions commerciales	102
II.2.3 / Ressources humaines	105
II.2.4 / Système de management environnemental	107
II.2.5 / Investissements	107
II.2.6 / Maintenance	108
II.2.7 / Comptes du service public	114
II.2.7.1 / Compte de résultat	114
II.2.7.2 / Contribution financière	114

II.3 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

II.3.1 / Faits marquants	115
II.3.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	117
II.3.2.1 / Recettes	117
II.3.2.2 / Fréquentation	124
II.3.2.3 / Forfait Post Stationnement	132
II.3.2.4 / Actions commerciales	134
II.3.3 / Ressources humaines	134
II.3.4 / Système de management environnemental	136
II.3.5 / Maintenance	136
II.3.6 / Investissements	137
II.3.7 / Comptes du service public	138
II.3.6.1 / Compte de résultat	138
II.3.6.2 / Contribution financière	138

II.4 / FOURRIÈRE

II.4.1 / Faits marquants	139
II.4.2 / Ressources humaines	145
II.4.3 / Démarche Qualité de service	146
II.4.4 / Investissements	147
II.4.5 / Comptes du service public	148
II.4.5.1 / Compte de résultat	148
II.4.5.2 / Contribution financière	148



I.1 / FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS

Éléments disponibles dans le livret.



I.2 / INFORMATIONS JURIDIQUES

L'autorité Délégante

La communauté urbaine Grand Dijon est devenue une métropole le 28 avril 2017 sous le nom de Dijon métropole.

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 Mobilités, SAS au capital de 1.200.000 € dont le siège social est situé 49, rue des Ateliers, 21000 Dijon.

Ses actionnaires sont :

- Keolis, SA dont le siège social est situé 20 rue Le Peletier, 75009 Paris.
- Effia Stationnement, SAS dont le siège social est situé 20 rue Le Peletier, 75009 Paris
- Cykleo, SAS dont le siège social est situé 20 rue Hector Malot, 75012 Paris

Son conseil d'administration est composé de Monsieur Frédéric Baverez (Président), Madame Laurence Eymieu, Monsieur Yann Rudermann et Monsieur Fabrice Lepoutre.

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 Mobilités a été signé le 23/12/2016 pour une durée de 6 ans du 01/01/2017 au 31/12/2022.

L'avenant n°1 a été contractualisé le 22/12/2017 et a pour objet :

- De mettre en œuvre la dépenalisation et décentralisation du stationnement payant sur voirie,
- De traiter de diverses adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Fin du pôle d'échange multimodal,
 - Adaptations et remplacements sur les matériels et équipements (tramway, billettique, portables de contrôle, véhicules de services, ...)
 - Achat de titre à bord par carte bancaire et NFC
 - Ventes de 5 véhicules Gruau,
 - Décalage de Prioribus,
 - Service DiviaVélodi
 - Ajustement de la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE)
 - Création du pass 5/17 tarif réduit
 - Augmentation de l'offre de transport tramway en heures de pointe et bus pour le meeting aérien
- De traiter de diverses adaptations sur le service stationnement en ouvrage :
 - AMO parking Monge
 - Téléjalonnement
 - Programme de travaux dans les neufs parkings
- De traiter d'une prestation du service fourrière dans le cadre du meeting aérien
- De corriger quelques anomalies mineures dans le contrat et d'actualiser certaines annexes

L'avenant n°2 a été contractualisé le 21/01/2019 et a pour objet :

- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Open payment
 - Prioribus
 - Kilomètre de substitution
 - Évolution réglementaire sur contrôles techniques
 - Acquisition de deux pantographes pulvérisateurs
 - Bandage de roues tramway
 - Reprise des accès aux connexions négatives avec le rail
 - Obsolescence radio
 - Cession de serveur
 - DiviAccès
 - DiviaPouce
 - Cmabulle
 - Billettique commune transport / parkings
 - DiviaVélodi
- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - DiviaPark Monge
 - Consommation d'électricité du parking Dauphine
- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie liée à l'extension de la zone de stationnement payant à Tivoli-Transvaal
- De traiter d'adaptations sur le service de la fourrière sur la tarification
- De mettre à jour 7 annexes

L'avenant n°3 a été contractualisé le 09/05/2019 et a pour objet :

- De corriger le forfait de charges pour le service Transports Urbains
- D'ajuster le montant des études et enquêtes
- De corriger des éléments relatifs au solde 2017
- De prendre en compte le décalage de l'installation sur le nouveau site de la fourrière

L'avenant n°4 a été contractualisé le 26/12/2019 et a pour objet :

- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Prolongation de durée de vie et renouvellement des matériels roulants
 - Prioribus : gain de vitesse commerciale, optimisation de la priorité au feu
 - Mesures préventives de protection de la ligne aérienne de contact (LAC)
 - Assistance à maîtrise d'ouvrage pour traitement de l'obsolescence du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageur)
 - Extension du tarif réduit 18-25 à tous les boursiers
 - Modification de fonctionnement du Pass Commerce
 - Déménagement du PCC
- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - Parking Monge : téléjalonnement, gain productivité effectif
 - Parking Grangier : locaux propreté urbaine
 - Redevance spéciale gros producteurs
- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie :
 - Extensions de la zone de stationnement payant
 - Outils de collecte des recettes
- De traiter d'adaptations sur le service de la fourrière
 - Ajustement pour variation de l'activité supérieure à 25%
 - Modification de l'organisation de la gestion de la fourrière
- De mettre à jour 6 annexes

L'avenant n°5 est en cours de contractualisation mais, à la demande de Dijon métropole, il est intégré de façon provisoire. Il a pour objet :

- De traiter des conséquences de la crise sanitaire de la COVID-19 sur tous les services de mobilités
- De traiter d'adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Renouvellement du matériel roulant
 - Restitution des gains de productivité liés à Prioribus
 - Évolutions de l'offre de transport (Corol, P30, etc.)
 - Incivilités à Chenôve en 2019
 - Obsolescence des terminaux de paiement
 - Mesure préventives de protection hivernale de la Ligne Aérienne de Contact
 - Innovation "Coach de mobilité"
 - Accompagnement du projet Hydrogène
 - Projet d'augmentation de la capacité du Tramway à transporter des voyageurs
 - Déménagement du site de prise de service en centre-ville
 - Organisation de l'exploitation des vélos
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissement et des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention,
- De traiter d'adaptations sur le service stationnement en parcs en ouvrage :
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissement et des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention, avec notamment l'ajout des constructions d'ascenseurs pour les parking Grangier et Dauphine, le report des travaux du parking Trémouille
 - Travaux sur la dalle du parking Grangier
 - Mouvement des « Gilets Jaunes » en 2019
 - Évolutions des titres et de la gamme tarifaire : LibertéPark, résident Monge, titres promotionnels

.../...

.../...

- De traiter de l'adaptation sur le service stationnement en voirie
 - Création du tarif résident Hyacinthe Vincent
 - Redevance d'occupation du domaine public
 - Marquage Voirie
 - Mise à jour des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention du plan pluriannuel d'investissement,

- De traiter d'adaptations sur le service de la fourrière
 - Mise en place d'une astreinte de week-end
 - Mise à jour du plan pluriannuel d'investissement et des mécanismes relatifs à l'indexation et la valeur en fin de convention.



I.3 / ÉTUDES ET ENQUÊTES

	Coût (€ HT)	Observations
Écouter, mesurer, comprendre pour atteindre l'excellence		
Panel internet dont enquête post-confinement Web	0	Pris en charge par le siège Keolis
OD	110 927	T2, B11, B19 et Pleine Lune
Accompagner la vie du réseau		
Satisfaction réseau (Bus et Tram, Stationnement en ouvrage, Vélo location LD et LS)	-	ANNULÉ (confinement)
Fraude	-	ANNULÉ (confinement)
Post-test campagnes de communication	1 775	Campagne d'été post-confinement
Enquête post-confinement téléphonique	8 180	Nouvelles pratiques de déplacement et perspectives de retour au réseau Bus et Tram
Contremerques Neuilly	-	Utilisation du service TER
Suivre la fréquentation à partir du système billettique		
Taux de validation	38 965	Tram (T1 et T2) et bus (Lianes 6 et lignes 11 et 12) pour jour de semaine, samedi, dimanche
Accompagner la reprise du métier stationnement		
Tarification Mobilité Globale	10 000	Phase qualitative – perspectives pour la multimodalité et l'intermodalité
Stationnement secteur Carrousel	1 952	Taux d'occupation en semaine et le week-end
Total*	171 799	

*Hors convention Master TURP

Cette année, l'accent a été mis sur les enquêtes OD et notamment celle de T2 (réalisée pour la première fois depuis sa mise en service en 2012), sur les enquêtes Post-confinement et sur la Tarification Mobilité Globale.

• **Post-test :**

Le post-test a concerné la campagne d'été « Reprenez goût aux voyages », incitant à utiliser le réseau Bus et Tram pour profiter de lieux de loisirs connus ou à découvrir dans Dijon métropole, avec des garanties sanitaires (port du masque et distanciation sociale). La campagne avait pour but d'inciter les clients actuels à se déplacer davantage durant l'été, les anciens clients à renouer avec le réseau et les non-clients à le tester à cette occasion, dans la mesure où beaucoup ne partaient pas en vacances cette année.

• **Enquêtes Fraude et Taux de Validation :**

Les enquêtes Fraude et Taux de Validation habituellement menées pour mesurer l'impact de la lutte contre la fraude et redresser les données de validations devaient être reconduites à l'identique même si la fréquentation n'avait pas récupéré, à la rentrée, son niveau d'avant la crise sanitaire. Il était important qu'après une longue période de confinement durant laquelle les contrôles des titres de transport avaient été moindres puis une reprise de ces contrôles par pallier de disposer d'une mesure de la non-validation et de la fraude dure.

Malheureusement le nouveau confinement au 30 octobre (à minuit) et les nombreuses adaptations du réseau n'ont pas permis de réaliser l'enquête Fraude, initialement prévue du 18 au 24 novembre.

• **Enquêtes Post-confinement :**

Deux enquêtes ont été menées en mai et juin afin d'appréhender les changements dans les comportements de déplacement suite à la crise sanitaire et les perspectives de retour aux transports urbains dans les mois qui suivaient. Les enquêtes ont été réalisées d'abord par internet, essentiellement auprès de nos clients en mai, puis par téléphone en juin, auprès de l'ensemble des habitants afin de mieux appréhender l'impact pour tous les modes.

• **Enquêtes OD :**

Le programme d'enquête s'est poursuivi avec les lignes desservant la commune de St Apollinaire (B11 et B19), et le service Pleine Lune et en fin d'année avec la ligne T2 qui monte en puissance du fait d'une densification de la population sur son corridor.

Une attention particulière a été portée sur la ligne T2 pour laquelle un comptage exhaustif des montées et descentes par arrêt a été effectué afin d'extrapoler les OD récoltées qui représentaient près de 74 % des voyages comptés. Par ailleurs un redressement additionnel par tranche d'âge a été appliqué pour atteindre la fréquentation journalière de la ligne en période normale (hors effet COVID-19).

• **Enquête Tarification Mobilité Globale :**

Deux réunions de groupe ont été menées auprès de clients pratiquant la multimodalité ou l'intermodalité afin de cerner leurs besoins en matière tarifaire selon qu'ils utilisent équitablement les modes VP et TC ou de façon préférentielle un des deux et accessoirement le vélo.

• **Autres enquêtes :**

Une enquête d'occupation a été reconduite sur une période différente à 2019 dans les rues à proximité de la nouvelle piscine du Carrousel par observation en semaine mais aussi le week-end afin de mesurer la disponibilité du stationnement autour de ce générateur.



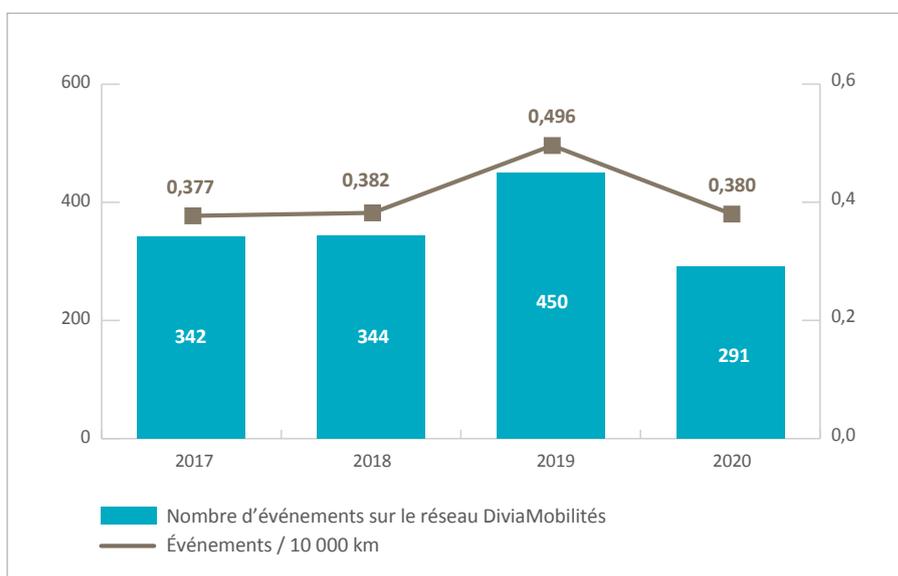
I.4 / SÉCURITÉ

La sécurité est un enjeu et une valeur fondamentale pour KEOLIS : « Toutes les entités du Groupe s'engagent à assurer une sécurité totale avec comme objectif ultime : AUCUN ACCIDENT, pour leurs clients, leurs personnels, leurs partenaires et sous-traitants, l'ensemble du public et l'environnement, favorisant ainsi le développement des services de transport de voyageurs et de mobilité. »

I.4.1 / SÉCURITÉ DES CLIENTS ET DES TIERS

1.4.1.1 / SÉCURITÉ ROUTIÈRE

→ Sinistralité BUS



La sinistralité bus est en baisse en 2020 et l'indicateur est conforme à l'objectif contractuel. La crise sanitaire de la COVID-19 est sans doute un paramètre qui a influencé la baisse du nombre d'événements.

1.4.1.2 / SÉCURITÉ FERROVIAIRE

	Moyenne nationale 2019*	Dijon 2017	Dijon 2018	Dijon 2019	Dijon 2020
Nombre d'événements / 10 000 km	0,330	0,413	0,491	0,388	0,368
Nombre de collisions / 10 000 km	0,165	0,185	0,170	0,136	0,106
Victime tiers / 1 million km	3,580	3,324	4,860	0,485	1,673
Victime voyageurs / 10 millions de voyage	6,822	7,281	15,125	16,230	9,714

* Moyennes nationales : données communiquées par le STRMTG dans son rapport annuel.

Par rapport à 2019, il est observé une diminution de 5% du nombre d'événements, de 22% du nombre de collisions et de 39% du nombre de victimes voyageurs. Une hausse est à noter concernant le taux de victime tiers. Néanmoins, cet indicateur est en dessous des années 2017 et 2018.

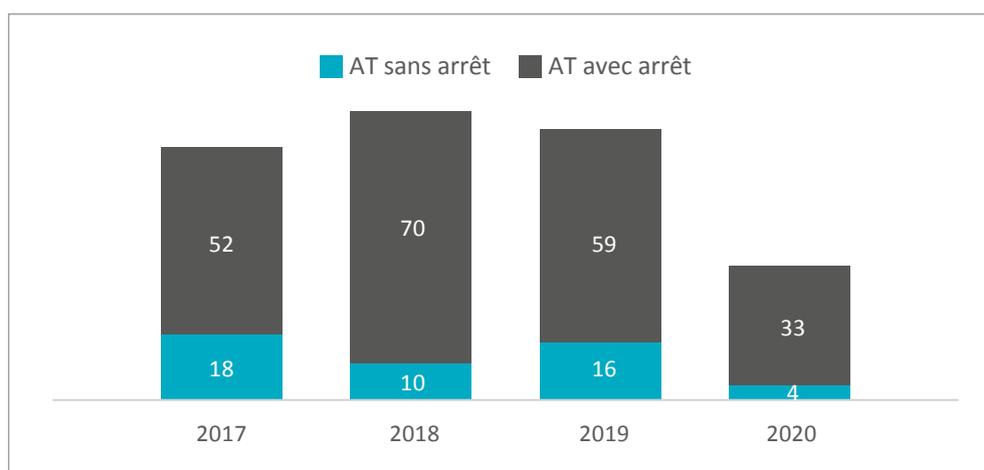
1.4.1.3 / SÉCURITÉ DANS LES PARCS EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

Lors des travaux de rénovation des parcs en ouvrage, de gros investissements en matière de sécurité ont été réalisés. Ils concernent principalement la sécurité incendie, mais aussi l'éclairage et la signalétique.

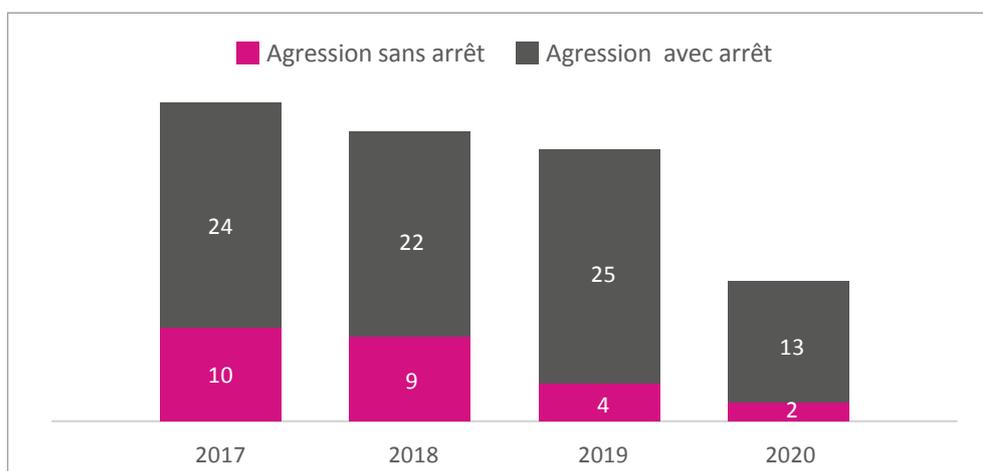
1.4.2 / SÉCURITÉ DES SALARIÉS

1.4.2.1 / TRANSPORTS URBAINS

→ Accidents du travail



→ Agressions



Il est observé une diminution du nombre d'accidents de travail (AT) avec arrêt mais une augmentation de la durée des arrêts de travail. La tendance de l'indicateur relatif aux AT avec arrêt suite à agression est à la décroissance mais représentent tout même 60% du total des AT avec arrêt de travail.

Depuis 2019, Keolis Dijon Mobilités a lancé un projet baptisé "Culture sécurité".

Dans un premier temps, le Comité de Direction s'est engagé à être plus présent sur le terrain pour parler de sécurité aux salariés et a réalisé de nombreux audits et visites d'observation. En 2020, la quasi-totalité des encadrants ont ainsi été formés et sensibilisés à la sécurité. Une 3ème phase de déploiement à destination de l'ensemble du personnel est prévue sur 2021.

1.4.2.2 / SERVICES VÉLOS

Aucun accident déclaré.

1.4.2.3 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

10 accidents de travail ont été enregistrés en 2020 pour l'activité DivaPark : 3 pour le stationnement en ouvrage, 7 pour le stationnement sur voirie. Ces accidents de travail ont engendré des arrêts de travail.



I.5 / QUALITÉ DE SERVICE

Keolis Dijon Mobilités se préoccupe toujours plus de la satisfaction des clients et s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Cette démarche repose sur les 7 thèmes communs à tous les services de la mobilité, afin d'harmoniser leurs pratiques respectives.

→ Accueil des clients

Critère	Objectif 2020	Résultats 2019	Résultats 2020	Tendance 2020
DIVIA Services	83,00%	76,67%	91,67%	
Agence Commerciale	88,00%	85,83%	84,17%	
Conducteurs	94,00%	96,32%	96,25%	
AVSR	91,00%	50,00%	100 %	
Agents de parc	81,00%	95,83%	97,92%	

→ Information clients

Critère	Objectif 2020	Résultats 2019	Résultats 2020	Tendance 2020
Site / application mobile	90,00%	92,50%	91,25%	
Bus / Arrêts	97,50%	80,41%	92,50%	
Tramways / Stations	97,50%	97,47%	100%	
Stations VLS	90,00%	100%	100%	
Parcs de stationnement	86,00%	83,33%	95,83%	
Stationnement sur voirie	86,00%	100%	100%	

→ Ponctualité

Critère	Objectif 2020	Résultats 2019	Résultats 2020	Tendance 2020
Bus et tramway	85,50%	84,89%	86,15%	

→ Propreté

Critère	Objectif 2020	Résultats 2019	Résultats 2020	Tendance 2020
Bus	92,50%	96,88%	99,38%	
Tramways	92,50%	95,00%	99,38%	
Arrêts de bus	97,50%	100%	100%	
Stations tramways	97,50%	100%	100%	
Stations VLS	93,00%	98,33%	100%	
Abris sécurisés	95,00%	95,00%	97,56%	
Parcs en ouvrage	81,00%	100%	95,83%	

→ Suivi des réclamations

Critère	Objectif 2020	Résultats 2019	Résultats 2020	Tendance 2020
Délai de traitement	97,50%	100%	100%	

→ Disponibilité des équipements

Critère	Objectif 2020	Résultats 2019	Résultats 2020	Tendance 2020
Transports urbains	90,00%	98,62%	100%	
Stationnement en ouvrage	92,00%	97,92%	100%	
Stationnement sur voirie	92,00%	100%	99,17%	
Station VLS	93,00%	100%	98,33%	

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a perturbé l'activité.

Accueil des clients

- L'agence commerciale a été impactée lors des deux confinements de 2020 par une fermeture puis par la modification des horaires d'ouverture. Cela a augmenté ponctuellement le nombre de clients accueillis simultanément.
- Par ailleurs, le dispositif d'accueil a été modifié afin de limiter le nombre de clients présents dans l'agence. Ainsi, ils attendent plus longtemps pour passer vers l'agent d'accueil mais sont rapidement pris en charge par l'agent de vente. Ce nouveau dispositif a impacté négativement les résultats des contrôles qualité.
- D'autre part, le nettoyage intérieur de l'agence commerciale a été renforcé.
- En 2019, tous les contrôles SCAT concernant les AVSR n'avaient pas pu être réalisés. En 2020, grâce à une révision commune de la méthode de localisation des agents, tous les contrôles ont pu être réalisés.

Informations clients :

- Information à distance : lancement du nouveau site Internet en septembre 2020 ;
- Information dans les bus : la campagne de reprise des écrans des bus standards hybrides réalisée en 2019 n'a pas permis de résoudre définitivement les dysfonctionnements. Les écrans sont obsolètes ; aussi, en 2020, des études de remplacements par des produits plus récents ont été engagées.

Propreté

- Propreté du matériel roulant : l'année 2020 ayant été marquée par une crise sanitaire importante, le nettoyage des matériels roulants a été renforcé.
- De plus, des audits de propreté internes sont également réalisés de manière régulière pour contrôler la qualité de la prestation.
- Propreté / état des abris sécurisés : une campagne de remise en état des DiviaVéloPark a été réalisée pour atteindre l'objectif.
- Propreté des parcs en ouvrage : la prestation de nettoyage a été renforcée lors du premier confinement par la désinfection des points de contact

Dans ce contexte sanitaire, les enquêtes de satisfaction clients n'ont pas été réalisées fin 2020. Elles sont reportées courant 2021.



I.6 / PRÉVENTION ET SÛRETÉ

I.6.1 / INCIDENTS SÛRETÉ TRANSPORT URBAIN

1.6.1.1 / STATISTIQUES PAR TYPE D'INCIDENTS

En matière de sûreté dans les transports, le fait notable pour 2020 est la diminution de 14% du nombre d'incidents par rapport à 2019. Mais cette baisse est inférieure et non proportionnelle à la diminution de la fréquentation du réseau, liée à la crise sanitaire. La nature des incidents est très différente des années précédentes, comme exposé ci-dessous.

Concernant les actions menées, il faut mettre en avant au cours de cette année 2020 le fort développement des partenariats avec les Forces de Sécurité Intérieure qui a permis, dans le contexte sanitaire, d'accompagner les équipes de lutte contre la fraude et de rassurer clients et conducteurs.

→ Statistiques par types d'incidents

	Cumul Année		
	2019	2020	Δ n/n-1
Agressions agents	40	17	-57,5%
Agressions clients	31	44	41,9%
Altercations agents	186	161	-13,4%
Altercations clients	23	33	43,5%
Total Atteintes aux personnes	280	255	-8,9%
Projectiles	123	71	-42,3%
Dégradations	29	26	-10,3%
Vols	7	21	200,0%
Intrusions	2	7	250,0%
Total Atteintes aux biens	161	125	-22,4%
Incivilités agents	306	287	-6,2%
Incivilités clients	59	29	-50,8%
Total Autres incivilités	365	316	-13,4%
Jours AT consécutifs agression	1666,5	2229,5	33,8%
TOTAL FAITS	806	696	-13,6%

En 2020, le nombre total d'incidents signalés sur le réseau DiviaMobilités Bus et Tram a diminué de plus de 13% (696 faits en 2020 contre 806 en 2019 hors purge de porte). Cette tendance n'est cependant pas proportionnelle à la baisse de la fréquentation liée à la pandémie.

Le non-port de masque signalé à 55 reprises par les agents figurent dans la catégorie des incivilités sur agents (sous-catégorie : provocation). Il a par ailleurs donné lieu à 6 altercations entre clients.

Trois catégories connaissent un net recul en 2020 :

- Les agressions sur agents,
- Les jets de projectiles,
- Les incivilités sur clients.

Sur les 17 agressions commises à l'encontre des agents, 8 concernent les conducteurs ainsi que le personnel de contrôle et 1 concerne un agent de médiation. Aucune agression n'a été commise à l'encontre du personnel de l'Agence Commerciale. La nature des faits se décompose comme suit : 7 crachats, 6 agressions physiques (coups), 3 bousculades et 1 agression avec arme (peinture).

Les atteintes aux biens (notamment les jets de projectiles) retrouvent un niveau plus classique. L'année 2019 avait été marquée par une recrudescence de ce phénomène.

Sur les 71 jets de projectiles (55 sur des bus, 15 sur des tramways et 1 sur un véhicule de surveillance), 17 ont engendré des dégâts sur les véhicules.

Les incivilités sur clients connaissent ainsi la même tendance. Dans cette catégorie, les comportements inappropriés (ébriété, cigarette) ont été moins répandus.

Les agressions commises à l'encontre de clients atteignent un niveau bien supérieur à celui de l'année 2019 (+ 41,9%). Plus de 80% de ces faits sont des agressions physiques (coups).

Le niveau des altercations est légèrement inférieur à l'année 2019 (209 faits en 2019 et 194 en 2020). Dans cette catégorie, les insultes proférées à l'encontre des agents représentent 60 faits (- 26% par rapport à 2019) et les menaces 30 événements (+ 25%).

Sur les 33 altercations sur clients, 9 ont entraîné des insultes.

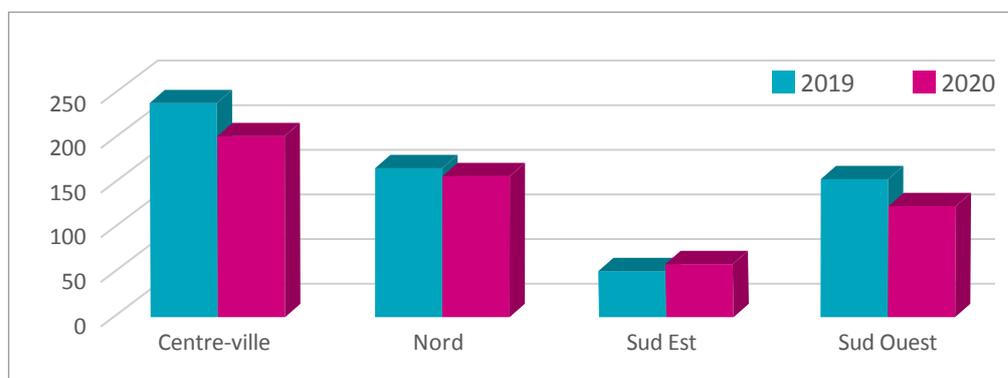
À noter une augmentation significative du nombre de vols (13 vols sur clients et 8 sur agents).

Les incivilités sur agents sont en léger recul (- 6%) avec trois types de faits majoritairement identifiés : les provocations (58 faits), les comportements dangereux (43 faits : rodéo, jeux de ballon aux abords des voies, personne qui s'accroche à l'arrière des bus ou des tramways) et les personnes en état d'ébriété (34 faits).

En matière d'horaires de survenance des incidents et plus particulièrement en soirée, 110 incidents ont été enregistrés après 21h. Les clients sont concernés par 15 faits selon le détail suivant : 8 concernaient des femmes, 7 des hommes ; et sont survenus en très grande majorité dans les trams (11).

1.6.1.2 / DONNÉES PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE : DIJON

→ Incidents sur Dijon



Sur le périmètre de la Ville de Dijon, le nombre global d'incidents est en recul par rapport à l'année 2019 (- 11%).

Seul le secteur sud-est a vu une légère augmentation du volume d'incidents sans pouvoir dégager de tendance majeure relative au lieu, à la ligne ou à la nature des faits.

Le centre-ville reste le secteur qui concentre le plus de faits et est marqué principalement par des altercations (66 faits) et des incivilités (68 faits). Sur ce secteur, le volume d'incidents sur le réseau tramway (86 événements) est légèrement supérieur à celui du réseau bus (75 événements).

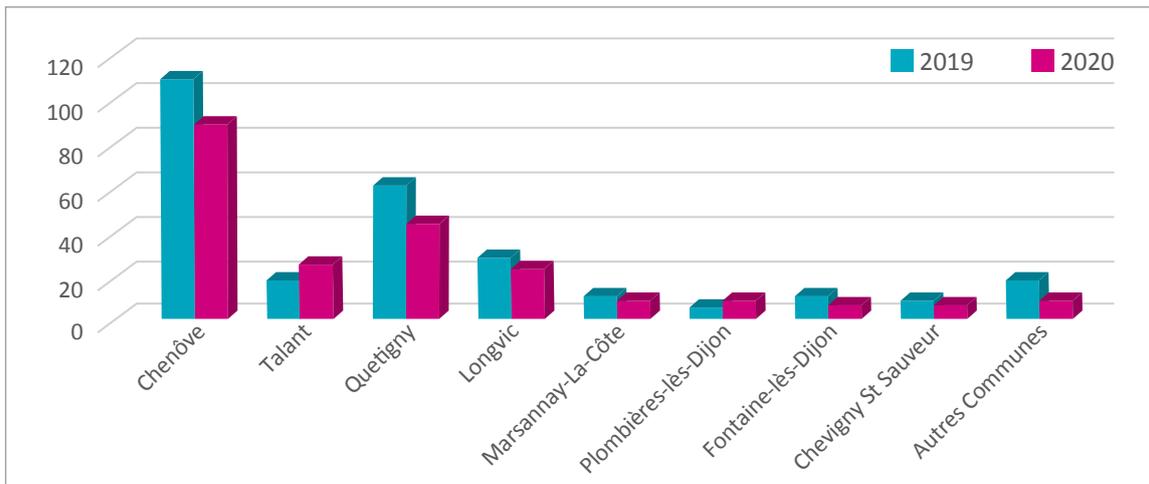
Figurent également dans les données de ce secteur, les incidents signalés à l'agence commerciale (19 faits dont 15 qui se sont produits à l'extérieur de l'agence).

Sur le secteur nord, une quasi-stabilité des incidents sûreté est constatée. Les arrêts ou stations Nation, Grésilles, Place des Savoirs et Junot recensent le tiers des incidents.

La moitié des incidents signalés sur le secteur Sud-ouest sont des incivilités. Depuis 2018, dans ce secteur, les quartiers Fontaine d'Ouche et Bourroches recensaient un nombre de faits équivalent. En 2020, 10 incidents de plus ont été comptabilisés à la Fontaine d'Ouche.

1.6.1.3 / DONNÉES PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE : LES AUTRES COMMUNES DE L'AGGLOMÉRATION

→ Incidents sur les autres communes



Concernant les autres communes de l'agglomération, une baisse globale du nombre d'incidents est à noter.

Seules les communes de Talant et de Plombières-lès-Dijon connaissent une légère augmentation.

Sur la commune de Talant, la hausse du nombre d'incidents concerne les atteintes aux biens (dégradations et jets de projectiles).

Plusieurs communes affichent une baisse significative du nombre d'incidents, notamment Chenôve (20 faits en moins) et Quetigny (17 faits en moins).

À Chenôve, la catégorie « jets de projectiles » a connu le plus net recul (en 2019, 33 faits avaient été comptabilisés contre 8 en 2020).

À Quetigny, c'est au terminus, sur la ligne T1, que la majeure partie des faits est recensée (17 incidents signalés). Sur cette commune, aucune agression sur agents n'a été signalée en 2020 (6 agressions avaient été commises en 2019).

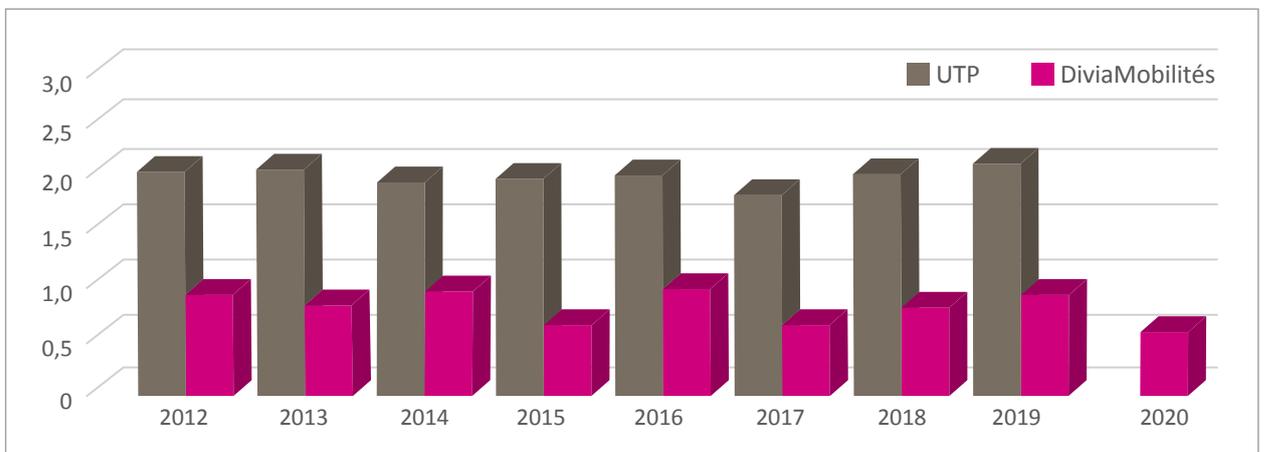
Le nombre de jets de projectiles est équivalent à celui de 2019 (15 faits) et visent principalement les bus. La localisation de ces événements a cependant évolué : en 2019, 7 jets de projectiles avaient été signalés dans le secteur du Collège Rostand contre 1 en 2020. L'arrêt Ronde a, par contre, comptabilisé 4 faits de ce type.

Dans une moindre mesure, la ville de Longvic connaît la même évolution (5 faits en moins).

Dans les autres communes, Saint Apollinaire affiche 7 incidents de moins qu'en 2019.

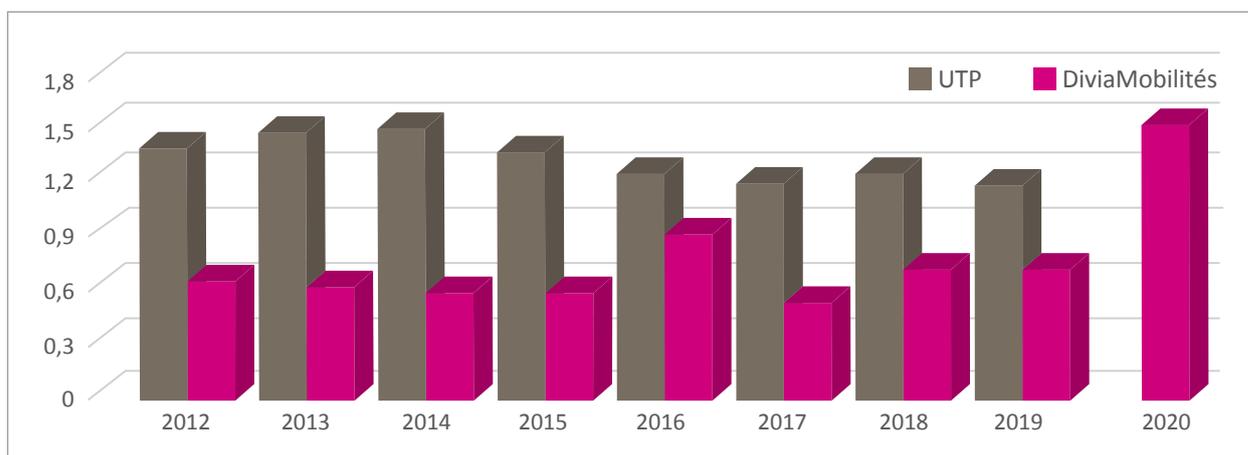
1.6.1.4 / COMPARAISONS NATIONALES

→ Nombre d'agressions sur la clientèle



44 agressions en 2020 pour 31,1 millions de voyages sur le réseau Divia Bus et Tram. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

→ Nombre d'agressions sur le personnel de Keolis Dijon Mobilités

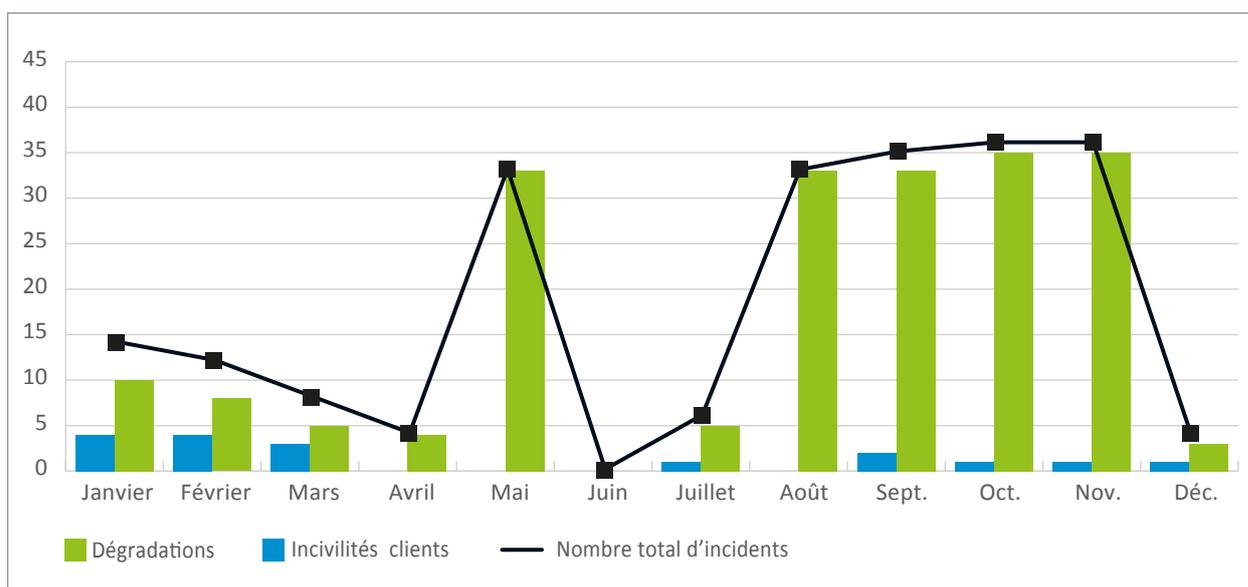


17 agressions pour 31,1 millions de voyages. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

1.6.2 / INCIDENTS SÛRETÉ STATIONNEMENT

1.6.2.1 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

→ Incidents sûreté parking en ouvrage



Pour l'année 2020, 221 incidents ont été comptabilisés dans les parkings en ouvrage, soit une diminution de 28% par rapport à 2019. Les principaux types d'incidents sont des incivilités qui représentent 89% des incidents ainsi que des atteintes aux biens (11%). Aucune atteinte aux personnes n'a été enregistrée cette année contre 8 l'année dernière.

Il est cependant à rappeler que l'année 2020 a été une année atypique au vu des restrictions sanitaires. Une certaine tension et une nervosité accrue dans le comportement de nos clients a été constatée.

Les incivilités sur les parcs comme la présence d'urine, d'excréments et de déchets, sont en légère augmentation de 4% par rapport à 2019. Cela s'explique par une hausse de déchets, notamment de masques dans les parcs.

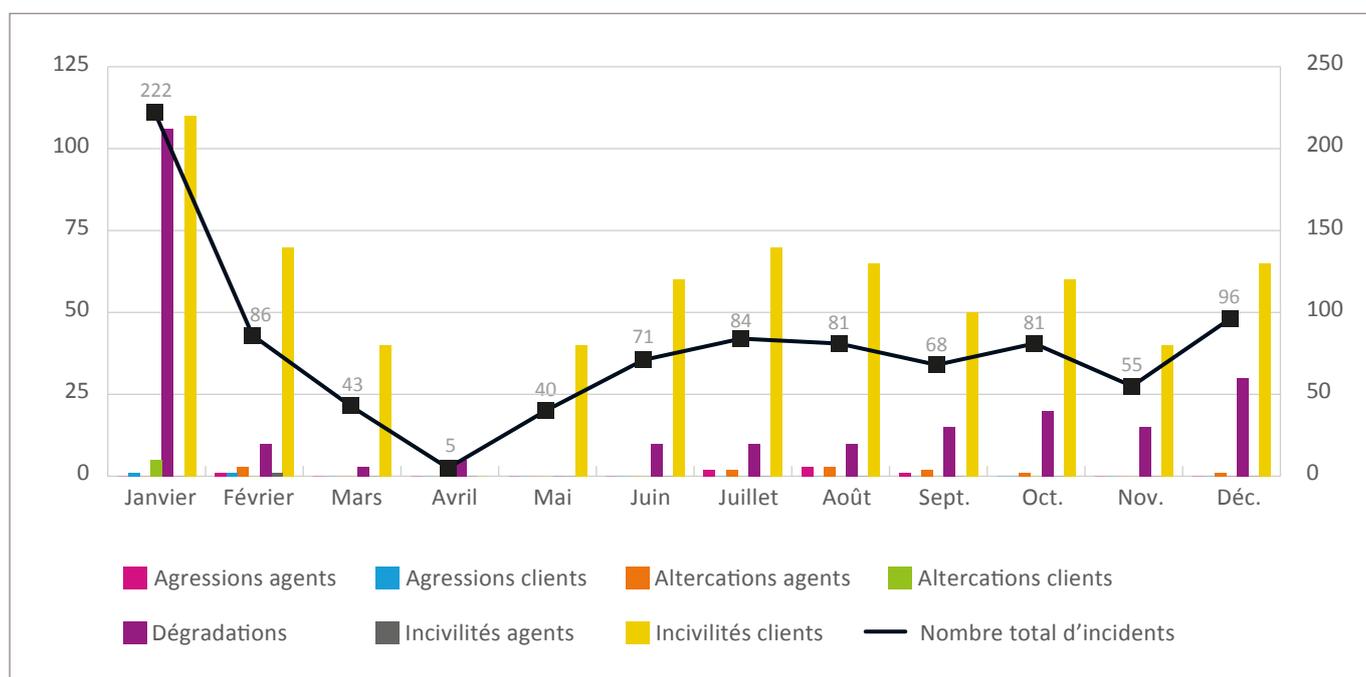
Les atteintes aux biens sont en forte diminution de 83%. La différence avec 2019 s'explique également par les périodes de confinement et par le fait que l'année dernière, les parkings en ouvrage étaient parfois la cible des manifestations.

Il est à noter qu'hors période de confinement, les dégradations sont restées faibles. En effet, les mesures de surveillance par la présence d'un agent de sécurité sur les parcs sensibles, mises en place dès le début de la DSP en 2017, continuent de montrer leur efficacité.

Néanmoins, la présence de marginaux, notamment sur le parking Tivoli, (deux foyers se situent à proximité du parc) est toujours problématique. Les informations d'insécurité ont été communiquées lors des Comités de Prévention et de Sécurité de Quartier et la présence, notamment la nuit par l'agent de sécurité a été renforcée. En outre, une pétition a été lancée par les habitants du quartier en septembre 2020. Les forces de l'ordre sont intervenues à plusieurs reprises contribuant ainsi à une légère amélioration de la situation.

1.6.2.2 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

→ Incidents sûreté sur voirie



932 incidents ont été comptabilisés cette année sur la voirie, soit une diminution de 26% par rapport à 2019, néanmoins il est à nuancer étant donné que durant la première période de confinement les Agents de Contrôle du Stationnement (ACS) n'effectuaient pas de contrôles.

Les incivilités contre les agents sont en augmentation de 22% par rapport à 2019, notamment après la fin du premier confinement. Une certaine tension a été remarquée dans le comportement des clients et des personnes rencontrées dans la rue. Les ACS ont fait face à une tension palpable, des insultes et des agressions.

En effet, 7 agressions sur agents ont été comptabilisées, dont 6 pendant la période juillet, août et septembre. L'agression la plus virulente a été celle d'un individu contre une ACS, qui l'a insulté, menacé et volé l'appareil de contrôle de ses mains. L'ACS a déclenché sa caméra et a su garder son calme pour gérer la situation. Sur l'année, 5 plaintes ont été déposées par les ACS.

Dans ce contexte de hausse d'incivilités, la Police Nationale a été contactée pour appuyer les dépôts de plainte des agents. En parallèle, l'intervention d'une psychologue a été organisée pour le suivi particulier d'un ACS qui en a fait la demande et pour 2 sessions de groupe en septembre afin que tous les ACS bénéficient de cet accompagnement. Cela leur a permis d'échanger avec une professionnelle et d'être conseillé pour gérer les situations conflictuelles en hausse.

Concernant les dégradations des horodateurs, une augmentation de 11% par rapport à l'année précédente (234 dégradations contre 212 en 2019) a été constatée. 116 dégradations ont été recensées en janvier et février et sont liées aux manifestations. Les dégradations étaient essentiellement de la peinture et des autocollants sur les écrans. Le reste de l'année, les dégradations étaient diverses : présence d'une sorte de goudron sur les écrans et les claviers, pétards dans les receveurs de monnaie ou encore des cartes de fidélité avec du silicone insérées dans les lecteurs de cartes bancaires. Les interventions étaient nombreuses et parfois compliquées pour réparer certains composants.

Plusieurs cas de vols de cartes bancaires lors du paiement aux horodateurs ont également été recensés. Les faits se sont le plus régulièrement déroulés sur le secteur des Allées du Parc.

Le mode opératoire est le suivant : les clients, le plus souvent des personnes âgées, sont en cours de règlement de leur stationnement à l'horodateur. Un individu à proximité propose son aide et les accompagne jusqu'à la saisie du code. Un autre individu arrive au même moment pour détourner l'attention des clients afin que le premier puisse saisir la carte bancaire du lecteur. Les clients n'arrivent pas à récupérer la carte bancaire et les individus leur disent que la carte doit être avalée par l'horodateur et contactent le Service Clients pour l'intervention d'un technicien. Les individus quittent les lieux et retirent de l'argent aux distributeurs à proximité.

Il est alors recommandé aux victimes de déposer plainte. Cette pratique a été signalée aux Forces de l'Ordre pour une vigilance particulière.

I.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 sauvage	Déchets/ dépôts déchets sauvages
Abri sécurisé		2 (0%)	3 (-25%)	10
Station	10 (+900%)	27 (-29%)	54 (-43%)	21
Vélo	168 (-52%)			

Le contexte particulier de l'année 2020 a permis une baisse importante des dégradations sur les stickers des abris sécurisés DiviaVeloPark car seuls 9 ont dû être changés en 2020 contre 35 en 2019. De même, aucun remplacement de tôlerie n'a dû être effectué en 2020 contre 9 en 2019.

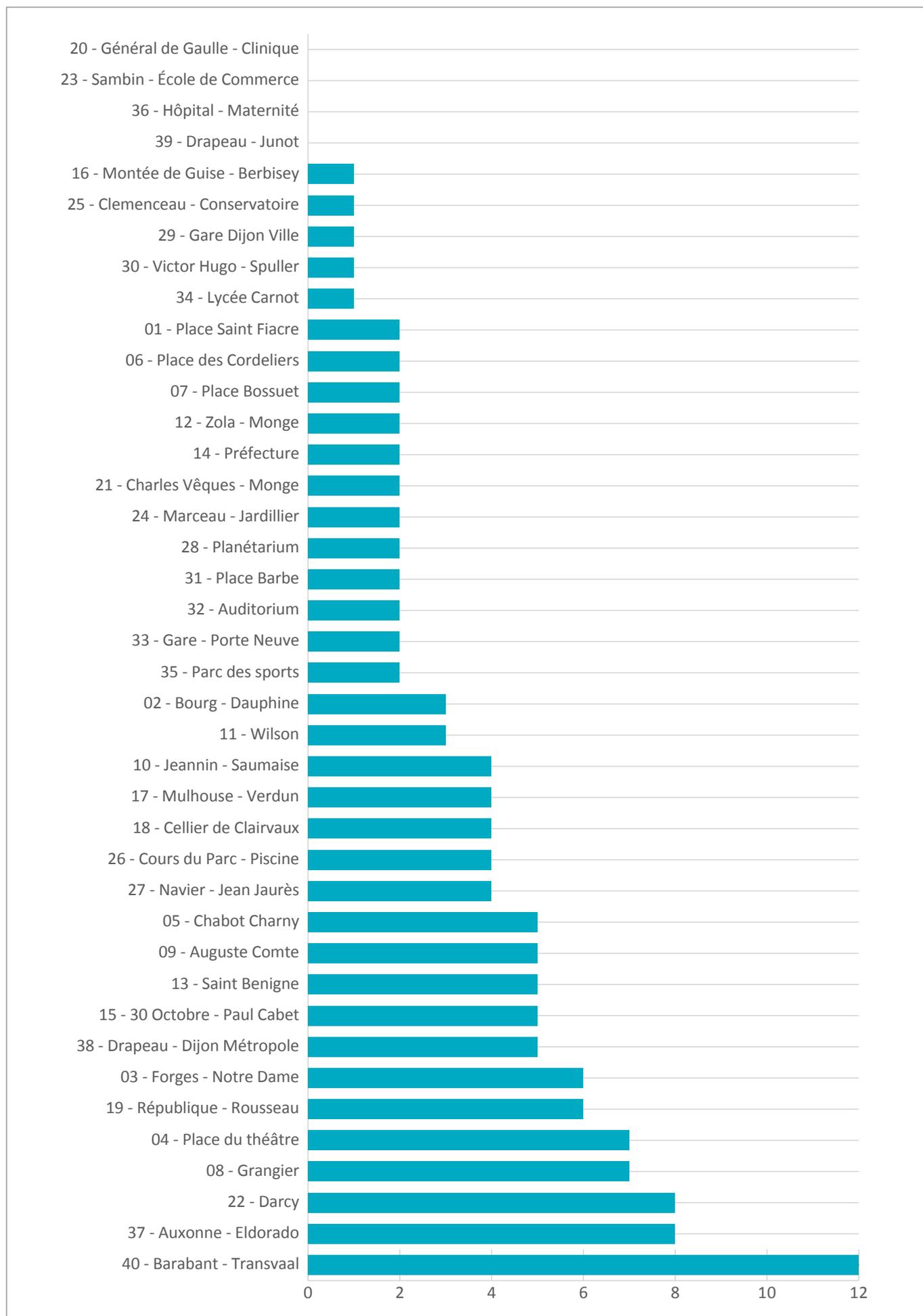
DIVIAVÉLODI

Durant l'année 2020, certaines stations DiviaVéloDi ont été particulièrement visées par les actes de vandalisme :

- Station n°40 (Barabant – Transvaal) : 12 incidents (déchets et dégradations vélos et stations)
- Station n°37 (Auxonne Eldorado) : 8 incidents (dépôts de déchets sauvages volumineux et nombreux)
- Station n° 22 (Darcy) : 8 incidents (tags et affichages sauvages)
- Stations n°8 (Grangier) ; n°04 (Place de théâtre) ; n°19 (République – Rousseau) ; n°03 (Forges Notre Dame) : 7 incidents (tags et affichages sauvages principalement)

La multiplication des petits actes de vandalisme sur la station Barabant est en grande partie due aux jeunes des établissements scolaires alentour (s'assoient sur les vélos en levant la béquille, détruisent les catadioptrés, dérèglent les freins, mettent des traces de pieds sur la totalité de la station et vélo, crèvent les pneus...).

→ Faits de vandalisme par station - année 2020



Cette année a été marquée par la situation sanitaire COVID-19.

Les confinements et la baisse globale de mobilité sur l'année, ont réduit l'utilisation du service ainsi que les flux dans l'espace public.

Cela a eu pour effet, une baisse générale des faits de vandalisme et notamment des dégradations sur les vélos et les stations. Cependant, en parallèle une forte hausse des déchets sauvages jonchant les abords de stations a été constatée (N° 40 Barabant Transvaal, N°37 Auxonne Eldorado, N° 8 Grangier).

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

- 6 vélos ont été réformés
- 34 vélos sont considérés volés au 31 décembre 2020

DIVIAVÉLODI

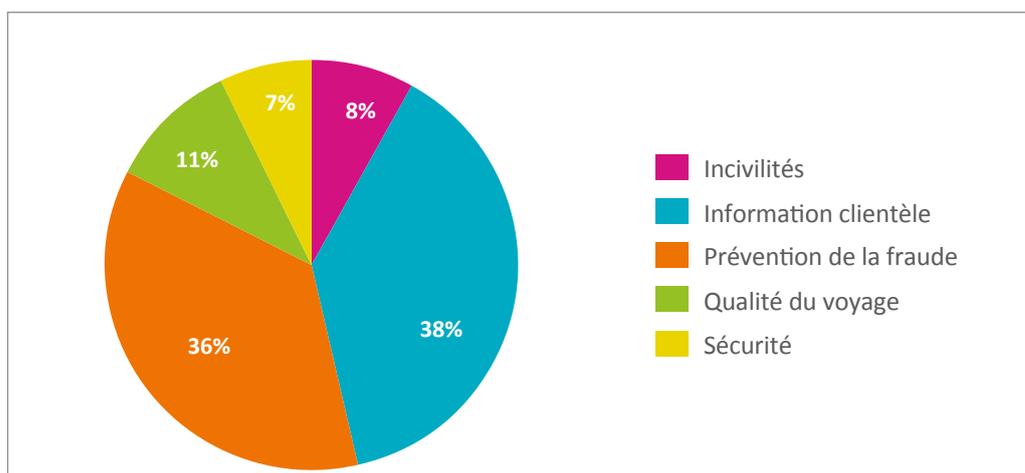
Sur la flotte Divia Velo, à l'examen du parc du 31 décembre 2020, 54 vélos apparaissaient comme volés (c'est-à-dire non restitués par les clients depuis le lancement de la flotte).

1.6.4 / LES ACTIONS DE PRÉVENTION

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

1.6.4.1 / LA MÉDIATION

Keolis Dijon Mobilités a poursuivi son partenariat avec le PIMMS de Dijon qui intervient sur le réseau avec les médiateurs transport.



L'activité des médiateurs a été interrompue totalement pendant le premier confinement (de mi-mars à mi-mai 2020). Les médiateurs ont assuré des accompagnements pour la sensibilisation au port du masque lors du déconfinement et notamment dans le cadre des opérations organisées avec le service Fraude, Dijon métropole et des membres des services support de KDM. En novembre et décembre, les accompagnements en soirée ont été suspendus pour assurer une présence tout au long de la journée.

La part d'activité liée à la prévention de la fraude (rappel à la validation) est en nette augmentation car il a fallu réhabituer les clients à se munir d'un titre de transport et à le valider.

1.6.4.2 / L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS PENDANT LE DÉCONFINEMENT

Depuis le 11 mai et jusque mi-juin, 21 opérations terrain ont été menées sous le signe de la prévention et de l'accompagnement des voyageurs dans les nouvelles mesures sanitaires à tenir dans les véhicules.

Près de 40 lieux soit 16 stations ou arrêts de bus différents et concentrant l'essentiel du trafic du réseau ont été concernés par ces actions. Ces présences en points fixes étaient aussi complétées certains jours par la présence d'une équipe en cabotage dans les tram ou les bus.

Ainsi, chaque jour, 10 à 25 salariés ont participé à ces opérations. Ils étaient accompagnés des médiateurs transport du PIMMS ainsi que de volontaires de Dijon métropole. Au total, en complément des équipes fraude et régulateurs réseaux, plus de 56 salariés des fonctions supports et responsables de groupe de KDM ont participé à ces opérations.

Les missions confiées aux équipes :

- Veiller au respect du port du masque dans les trams et bus et aussi dès l'arrêt ou la station – distribution de masques à ceux qui n'en ont pas
- Veiller au respect des distances sociales
- Faire le rappel à la validation et à la montée dans les bus par la porte avant
- Et réponse aux demandes d'information des clients

1.6.4.3 / LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

Les interventions auprès des établissements scolaires n'ont pas pu se poursuivre normalement en 2020. Toutes les interventions à partir de mi-mars ont dû être annulées du fait de l'épidémie de COVID-19. 170 collégiens ont été sensibilisés, soit un nombre en chute libre (-77%) par rapport à 2019.

1.6.4.4 / LA SÉCURITÉ DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

En 2020, Keolis Dijon Mobilités a formé, via l'association FETE, les 13 référents volontaires pour échanger et partager avec leurs collègues expériences et solutions face aux situations de violences sexistes ou sexuelles auxquelles peuvent être confrontées les personnels au contact du public.

Dans le cadre d'un projet de mise en place d'un dispositif d'arrêts à la demande le soir, un diagnostic de lignes a été réalisé sur les Lianes 3 et 5 en juillet et septembre. Les résultats de ce diagnostic font apparaître que les zones où la dépose est possible entre deux arrêts sont assez peu nombreuses sur ces deux Lianes. De plus, il apparaît que ces zones "possibles" sont positionnées à des endroits où il n'y a aucun point d'intérêt (pas d'habitation, pas de commerces, de bureaux...) et donc pas ou peu de motifs de descente, le réseau étant bien structuré et maillé.

1.6.4.5 / LES PARTENARIATS

Keolis Dijon Mobilités reste très présent dans les instances traitant de la sûreté dans l'agglomération en particulier les CLS, CPSQ dijonnais et CLSPD.

EFFIA Stationnement assiste occasionnellement aux CLS du centre-ville de Dijon, notamment pour le sujet des marginaux qui squattent dans les parkings en ouvrage.

Avec les Forces de l'Ordre :

La période d'urgence sanitaire a contribué à développer fortement les relations avec les FSI se traduisant notamment par la multiplication des opérations avec la Police Municipale, la Police Nationale et la Gendarmerie Nationale pendant le confinement et lors du déconfinement.

Pendant le confinement, les équipes de Divia Mobilités ont accompagné les forces de l'ordre pour leur faciliter le contrôle des attestations de déplacement dans les bus et tram.

Puis au moment du déconfinement, dans le cadre de la reprise progressive des contrôles de titres de transport, ce sont les FSI qui ont accompagné les AVSR dans leurs opérations de contrôle en points fixes.

Ces partenariats se sont poursuivis à la rentrée et encouragés notamment par une circulaire du ministre de l'intérieur auprès des préfets.

Ainsi, en complément des actions communes menées au 1er semestre, 34 opérations ont été menées avec les AVSR à compter de la rentrée de septembre : 17 avec la Police Municipale, 9 avec la Police Nationale et 8 avec la Gendarmerie.



Le service fraude a aussi mis en place à compter du mois d'octobre, avec une fréquence mensuelle, des opérations de contrôle des titres de transport et du respect du port du masque, opérations dites "multisites" réunissant sur le même créneau horaire et à trois lieux différents du réseau Diva Bus&Tram la Police Municipale de Dijon, la Police Nationale et la brigade de Gendarmerie de Quetigny (souvent accompagnée de la Police Municipale de Quetigny). Certaines de ces opérations multisites ont aussi réuni d'autres salariés de KDM qui oeuvraient en préventif par du rappel à la validation.



De plus, depuis la fin du mois d'octobre, un nouveau dispositif, appelé ROC (Réservistes Opérationnels de Contact), est expérimenté par la Gendarmerie Nationale. Ces agents en tenue ont pour mission d'agir dans les transports en commun sur le secteur Gendarmerie. Au total, 21 opérations ont ainsi été menées.

L'accompagnement des forces de l'ordre a aussi concerné l'environnement de l'agence commerciale Divia Mobilités qui a été touchée par 19 incidents en 2020, dont 15 à l'extérieur, principalement au cours de l'été. Police Municipale et Police Nationale ont réalisé passages et présences régulières pendant plusieurs semaines et une opération commune a même été organisée fin juillet suite à un incident plus conséquent.

Plus occasionnellement, les ASVP de la Police Municipale de Dijon ont accompagné les ACS de DiviaPark, le samedi matin, pour une tournée commune au centre-ville, témoignant que ces partenariats sont actifs pour toutes les mobilités.

Une convention de partenariat est en cours de rédaction avec la Direction de la Tranquillité de la Ville de Dijon (Police Municipale) et permettra de renforcer les liens et la collaboration entre les autorités et Keolis Dijon Mobilités.

Avec la Justice :

L'accueil de personnes condamnées à des TIG s'est poursuivi en 2020. Le SPIP a orienté 2 personnes qui ont réalisé un total de 93 heures de TIG chez KDM.

Une convention a été signée avec le Parquet afin d'accueillir également des personnes condamnées à effectuer des TNR (Travail Non Rémunéré). Le lien se fait alors en direct avec les Délégués du Procureur.

En 2020, 63 infractions (dégradations volontaires, violences, outrages, menaces ou usage de faux) ont donné lieu à des plaintes, ce qui représente un retour à un niveau plus classique. En effet, les jets de projectiles en 2019 avaient entraîné la multiplication du nombre de plaintes déposées (105).

Pour 29 de ces infractions, les auteurs ont pu être identifiés. Le Parquet a ainsi ordonné 4 comparutions devant une Juridiction Pénale et 2 mesures alternatives aux poursuites. 23 affaires sont toujours en cours d'enquête.

Parallèlement, 88 plaintes pour délit d'habitude ont été déposées en 2020 (contre 28 en 2019). 26 plaintes ont fait l'objet de mesures alternatives aux poursuites, 9 de poursuites devant une Juridiction pénale, 5 ont abouti à des transactions avec les contrevenants, 47 sont en attente de suites judiciaires et 1 plainte a été classée sans suite. Ces dossiers ont permis de recouvrer plus de 6000 €.

Le partenariat avec la Justice s'est aussi traduit par l'organisation d'une Intervention d'un substitut du Procureur auprès de salariés du pôle fraude avec sensibilisation sur des thématique juridique en lien direct avec leur activité : droit à l'image, fonctionnement de la procédure pénale, ...

Avec le chantier éducatif :

En partenariat avec l'ACODEGE, Keolis Dijon Mobilités a accueilli 6 jeunes de la métropole dijonnaise âgés de 16 à 24 ans dans le cadre de deux chantiers éducatifs. Ils ont ainsi rénové et repeint 3 sanitaires de terminus et 3 abris bus.



I.6.5 / LES MOYENS DE SÉCURISATION

1.6.5.1 / LA VIDÉOSURVEILLANCE

Depuis de nombreuses années, le parc bus et tram est équipé à 100% de vidéoprotection. En complément, près de 600 caméras équipent les différentes activités de Divia Mobilités : lignes et stations tram, DiviaVélo Park, Divia Park, Agence DiviaMobilités et Fourrière.

Plus de 330 demandes d'exploitation de vidéos ont été faites en 2020, soit une baisse de 20% par rapport à l'année précédente. Sous l'effet des confinements, les demandes de vidéos ont diminué surtout concernant les accidents (la circulation routière étant elle aussi fortement restreinte, il y a moins d'accidents). Cependant les réquisitions des FSI sont en augmentation de 16%, avec des demandes de vidéos qui émanent désormais aussi de secteur hors Dijon métropole (ex : Gendarmerie d'Auxonne, de Montbard, etc.)

Proportionnellement, une augmentation des altercations due à une plus grande tension/agressivité des usagers et des nouveaux motifs de conflits est constatée : non port du masque, non-respect des distances, peur de l'autre et sentiment d'insécurité lié au virus.

1.6.5.2 / PRESTATIONS EXTERNES DE SÉCURITÉ

En complément d'assurer la surveillance du CEM ainsi que des 40 points de contact en soirée sur le réseau, le prestataire sécurité a été sollicité en 2020 pour :

- Assurer la surveillance du site Fourrière,
- Assurer la surveillance de l'agence commerciale.



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 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	72 401 729	76 520 445	74 262 082
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	0	0	138 365
RECETTES reversées à l'AD	29 779 745	30 843 663	22 578 427
TOTAL RECETTES	102 181 474	107 364 108	96 978 874

→ Charges

Compte d'exploitation de la Délégation de Service Public des Mobilités	Contrat 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES part de l'AD	29 779 745	30 843 663	22 578 427
Transport urbain	67 080 871	70 880 968	68 516 682
Stationnement parcs en ouvrages	3 186 319	3 386 739	3 630 171
Stationnement payant voirie	1 597 893	1 686 417	1 722 718
Fourrière automobile et vélo	536 646	566 322	530 876
TOTAL CHARGES	72 401 729	76 520 445	74 400 447
TOTAL CHARGES + RECETTES reversées à l'AD	102 181 474	107 364 108	96 978 874

I.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2020, le montant du forfait de charge avant ajustements pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève à 76.269.936 €2020 soit une indexation de 5,7% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à -647 K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +189 K€. L'intéressement aux recettes publicitaires s'élève à +91 K€. L'intéressement aux recettes commerciales et l'amélioration de la qualité et de la performance ont été neutralisés du fait de la pandémie COVID-19.

Le montant de la contribution financière pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève donc à 75.902.534 €2020.

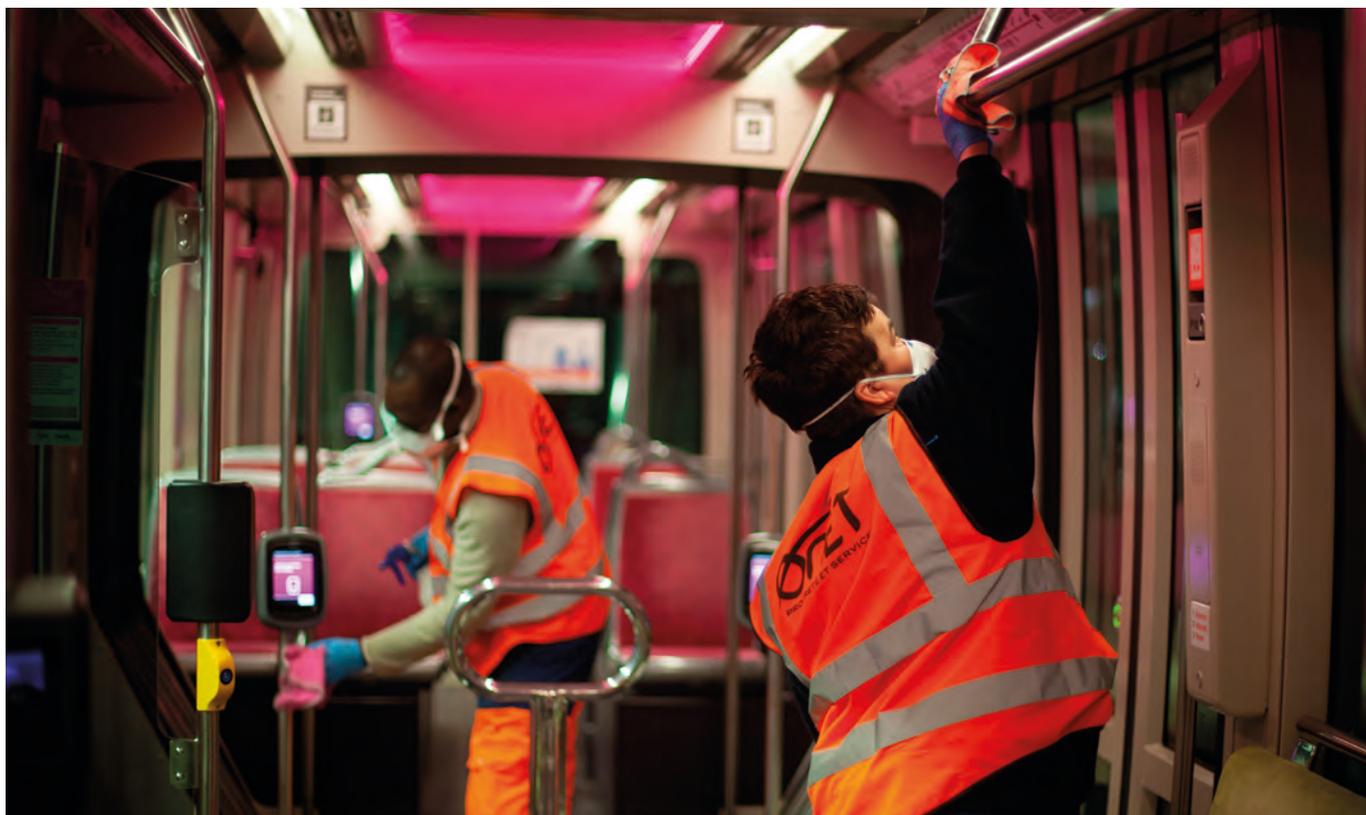
Détail joint en annexe III 1.3

I.7.3 / LES INVESTISSEMENTS

Les acquisitions d'immobilisations réalisées par le délégataire en 2020 s'élèvent à 6 M€ légèrement supérieures au contrat qui prévoyait 4,5M€. Le total des investissements depuis le début du contrat s'élève à 26,8 M€ contre 29,2 M€ prévu au contrat (avenant 5 inclus) du fait de l'optimisation des visites préventives Bus et Tram et quelques décalages temporels sur des travaux dans les parkings en ouvrage.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B (total) - situation de l'année 2020

		Brut au 1/01	Régularisations	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	1 530 526,46	0,00	73 112,00	0,00	195 044,46	1 798 682,92
214500	AAI Const. / sol d'autrui	1 739 943,47	5 118 295,58	1 321 865,78	0,00	22 212,20	8 202 317,03
215400	Matériels & outillages	616 640,50	1 740 806,61	108 036,24	0,00	49 484,58	2 514 967,93
215500	Installations techniques	2 081 896,27	394 489,63	39 623,36	0,00	20 600,00	2 536 609,26
217000	Matériels de transport VE	1 823 474,90	0,00	699 370,85	0,00	969 188,23	3 492 033,98
217100	Véhicules de Service	331 321,41	0,00	23 000,00	-4 383,05	0,00	349 938,36
217500	Vélos	482 227,36	0,00	10 420,00	0,00	0,00	492 647,36
217600	Equipements mobiles VE	1 551 861,12	0,00	6 936,00	0,00	0,00	1 558 797,12
218100	AAI Divers	1 764 837,93	0,00	44 295,19	0,00	148 732,00	1 957 865,12
218310	Matériels et Mobilier de bureau	255 838,30	0,00	9 535,80	0,00	3 147,85	268 521,95
218320	Matériels informatiques	1 005 854,72	107,00	33 407,55	-1 963,07	134 125,87	1 171 532,07
	Sous-total	13 184 422,44	7 253 698,82	2 369 602,77	-6 346,12	1 542 535,19	24 343 913,10
220000	Immobilisation mise en concession	7 255 360,50	-7 253 591,82	0,00	0,00	0,00	1 768,68
	Sous-total	7 255 360,50	-7 253 591,82	0,00	0,00	0,00	1 768,68
231300	Immobilisations en cours construction	159 536,27	0,00	0,00	0,00	-45 092,04	114 444,23
231800	Immobilisations corporelles en cours	183 293,20	-4 412,24	3 218 022,59	0,00	-1 302 398,69	2 094 504,86
232200	Immobilisations incorporelles en cours	90 820,00	-49 280,00	400 914,47	0,00	-195 044,46	247 410,01
	Totaux Inventaire B	20 873 432,41	-53 585,24	5 988 539,83	-6 346,12	0,00	26 802 040,88



II.1.1 / FAITS MARQUANTS

II.1.1.1 / FAITS MARQUANTS POUR LE TRANSPORT URBAIN

Pour l'exploitation du réseau, l'année 2020 se résume par les événements majeurs repris ci-après par trimestre :

Le premier trimestre s'est accompagné :

- De multiples manifestations et mouvements contre la réforme des retraites de début janvier jusqu'à mi-mars. Ces événements ont fortement pénalisé l'activité du réseau avec gestion en tronçon du tram lors des cortèges (baisse importante de la fréquentation au départ de la gare de Dijon).
- Les mois de février et mars ont été marqués par une multiplicité d'événements sûreté (particulièrement sur les secteurs de Junot, Grésilles et Talant) et par la mise en œuvre des mesures accompagnant le confinement lié à la pandémie, dont une réduction sensible de l'offre.
- Le problème de signalisation intermittent à Valmy impactant la commande mécanique sur un aiguillage, est apparu à partir du 20 mars.

Le deuxième trimestre a été marqué par :

- La pandémie du COVID-19, une épreuve inédite par son ampleur, sa soudaineté et ses impacts. Les équipes de KDM se sont mobilisées pour continuer à assurer leurs missions de Service Public dans les meilleures conditions sanitaires possibles pendant le confinement et le déconfinement.
- Une offre de transport orientée en priorité pour les personnels soignants, personnels d'entreprise de nettoyage ou garantissant la logistique des produits de premières nécessités a été mise en place rapidement, jusqu'à 22h30 (dernière correspondance à Darcy). Elle représentait environ 30% de l'offre normale. Les dessertes des EHPAD, Restos du Cœur et du Secours Populaire ont été également organisées.

- Des contrôles réguliers ont été mis en place pour veiller au respect des autorisations de déplacement et à la fréquentation dans les matériels roulants en collaboration avec les Forces de Sécurité Intérieures. Accompagnées des AVSR, Polices Municipales, Police Nationale et Gendarmerie ont pu vérifier les attestations de déplacement des voyageurs.
- Du 11 mai à mi-juin, à l'occasion du déconfinement, une vingtaine d'opérations d'information et de sensibilisation de la clientèle ont été organisées sur près de 40 lieux soit 16 stations ou arrêts de bus différents et concentrant l'essentiel du trafic du réseau. Ces actions régulières ont été menées par l'ensemble des équipes de Keolis Dijon Mobilités (AVSR, encadrants de la Direction Exploitation ainsi que salariés des fonctions support) et accompagné d'équipes de Dijon métropole. Ces opérations visaient à rappeler les gestes barrières, rassurer les voyageurs et les inciter aussi à la validation. Ces présences en points fixes étaient aussi complétées certains jours par la présence d'une équipe en cabotage dans les trams ou les bus.
- Parallèlement, les équipes de contrôle ont repris progressivement le contrôle des titres de transport, accompagnées certains jours des forces de sécurité intérieures
- Plusieurs incidents sûreté (insultes, jets de pierre et menaces) ont conduit à dévier la Corol et la L3 (place des Savoirs, terminus de Fontaine d'Ouche et arrêt Billardon). Les plus marquant d'entre eux se sont déroulés pendant la semaine 25 dans le quartier des Grésilles, avec la présence de multiples personnes armées et des répercussions sur Chenôve.
- Les travaux d'accessibilité de la gare de Dijon ville ont débuté en juin, condamnant l'avenue Albert 1er avec la déviation de diverses lignes jusqu'à la fin de l'été (B13 et L3).

Le troisième trimestre a été caractérisé par :

- Des travaux impactants, liés au programme de Réseau de Chaleur Urbain, à la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin et à la poursuite des Travaux SNCF rue Albert 1^{er} qui ont nécessité divers itinéraires de déviation
- Le climat global marqué par de nombreux faits d'incivilités augmentant lors de la rentrée scolaire (refus du respect des mesures barrière COVID-19, laser, crachat, menaces et insultes verbales, jet de cailloux, une personne lance un couteau en direction d'une cliente, hommes aux comportements déviants, rassemblements de jeunes et rixe au terminus de Talant) complétés par la reprise timide des manifestations de Gilets Jaunes, le mouvement de grève National.
- La présence renforcée des équipes fraude avec l'appui ponctuel des forces de l'ordre a été un vrai soutien aux équipes et a permis de conserver un climat assez serein pour les clients. Les conducteurs ont dû respecter également l'obligation du port du masque à partir de septembre.
- La rentrée scolaire, s'est bien passée : mobilisation de l'ensemble des équipes commerciales et opérationnelles. Retour de la fréquentation à 95% de celle de septembre 2019.

Le dernier trimestre a été quant à lui plus compliqué, de par :

- Le confinement et les adaptations de l'offre de service en novembre et décembre,
- Des faits d'incivilités mais aussi quelques événements sûreté plus conséquents se sont poursuivis tout au long du trimestre et tout particulièrement en décembre (jeunes s'accrochant à l'arrière du tramway et se filmant en même temps, secteur Talant - Darcy, altercations entre bandes de Chenôve et de Junot avec tirs de mortier et feu sur la voie.
- Lors du mois d'octobre, peu d'événements externes sont venus impacter les transports hormis la manifestation des 'Loups gris Turcs' en fin de mois et les travaux de réfection du rail à Valmy.
- Un presque-accident a eu lieu avec le sous-traitant en charge des travaux sur la LAC lors d'une déconsignation.
- Une nouvelle technique est testée pour limiter les risques vis-à-vis du givre de la LAC : du TEFLON anti-givre est pulvérisé le 20/12.

Plus de détails en Annexe III 7.1 – Événements marquants.

L'année 2020, en termes de performance exploitation, se caractérise par les éléments suivants :

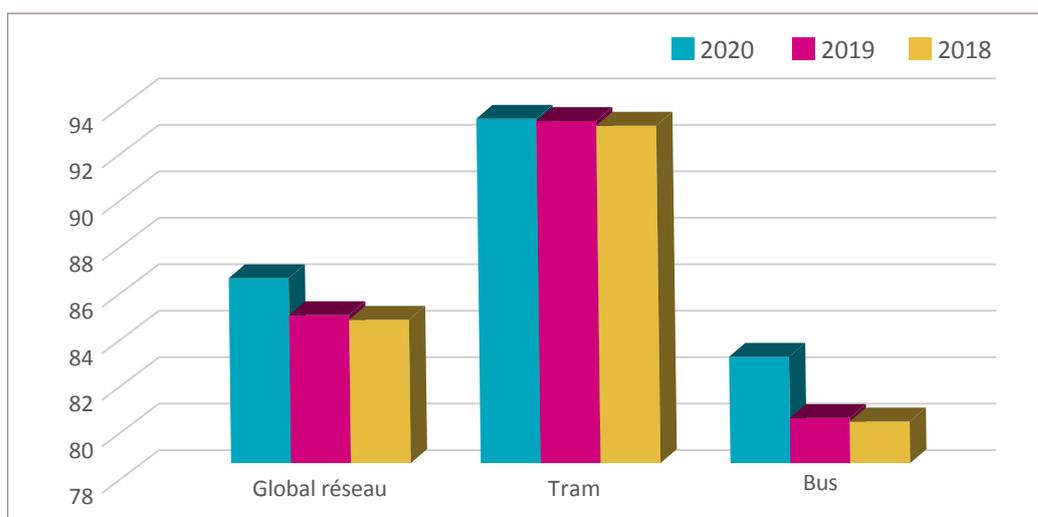
Les résultats de ponctualité

Le niveau de ponctualité retraitée (intégrant la neutralisation des lignes fortement impactées suite à des travaux importants sur un mois) pour l'année 2020 est de 86,1%, soit en amélioration de 1% par rapport à l'année précédente (2019 est de 85,1%).

Ces résultats sont en partie liés à l'important travail de conception (plus de 16 plans de transport mis en place) nécessité par l'accompagnement des événements extérieurs qui ont marqué l'ensemble de l'année : retraites, COVID-19, les travaux importants dans le cadre du Réseau de Chaleur Urbain (RCU), de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin (CIGV) et de la gare SNCF.

De même le renforcement du pilotage qualité (sous-traitance comprise) a permis une meilleure animation et réactivité au quotidien.

→ La ponctualité brute (sans neutralisation suite travaux importants)

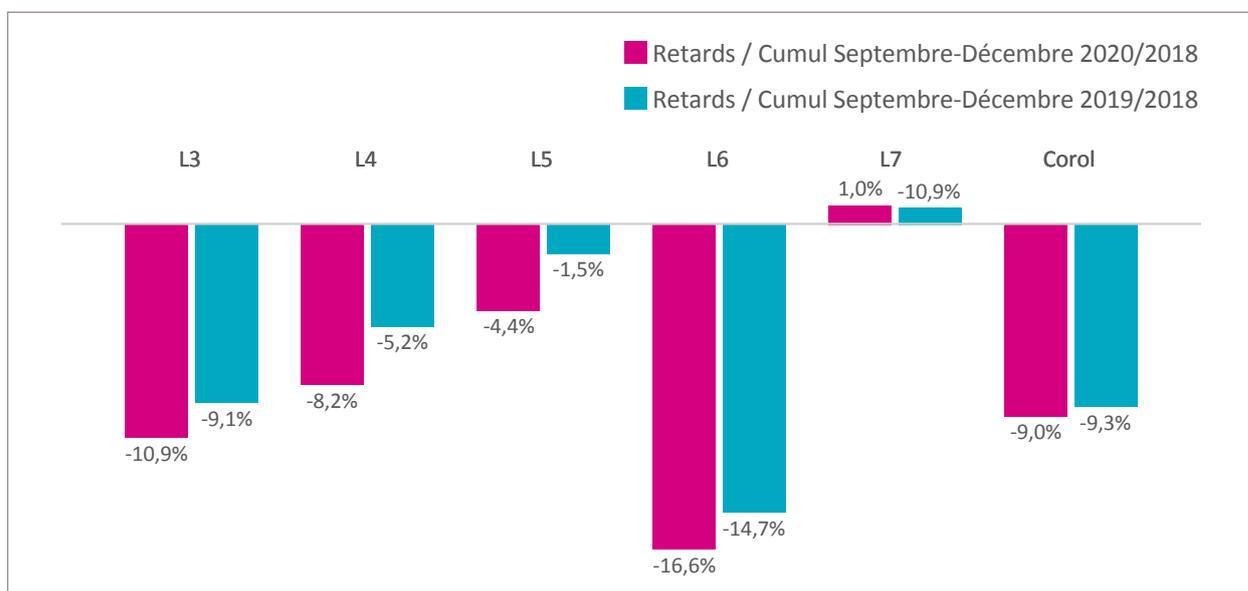


Il est à noter que la rentrée s'est de nouveau bien déroulée grâce à un important travail de conception des horaires en amont et à l'effet positif du programme Prioribus sur les Lianes qui s'est poursuivi.

La ponctualité brute 2020 est en nette amélioration par rapport à 2019 et 2018. Cette amélioration se situe principalement sur les lignes de bus. Pour le tram, une étude importante a été réalisée avec l'appui d'un cabinet conseil, afin d'identifier les leviers d'amélioration tant sur la capacité que sur la ponctualité pour les années à venir.

Apport du déploiement du programme Prioribus sur l'ensemble des Lianes :

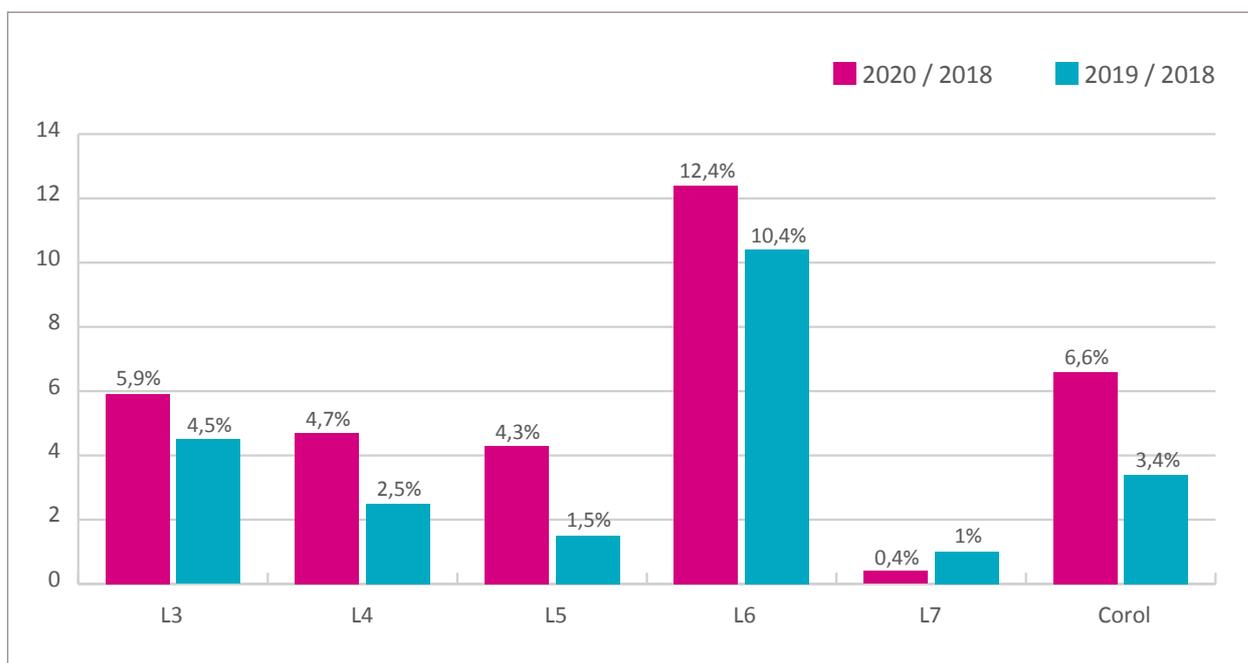
→ Évolution des retards / Cumul Septembre-Décembre



Les gains majeurs ont bénéficié aux Lianes 3, 6 et à la Corol qui avaient depuis de nombreuses années des résultats de ponctualité non satisfaisants.

En 2020, le PCC a accentué son rôle de régulation sur les avances constatées en 2019 et sur sa présence terrain pour compléter les constats et analyses.

→ Évolution Ponctualité / Cumul Septembre-Décembre



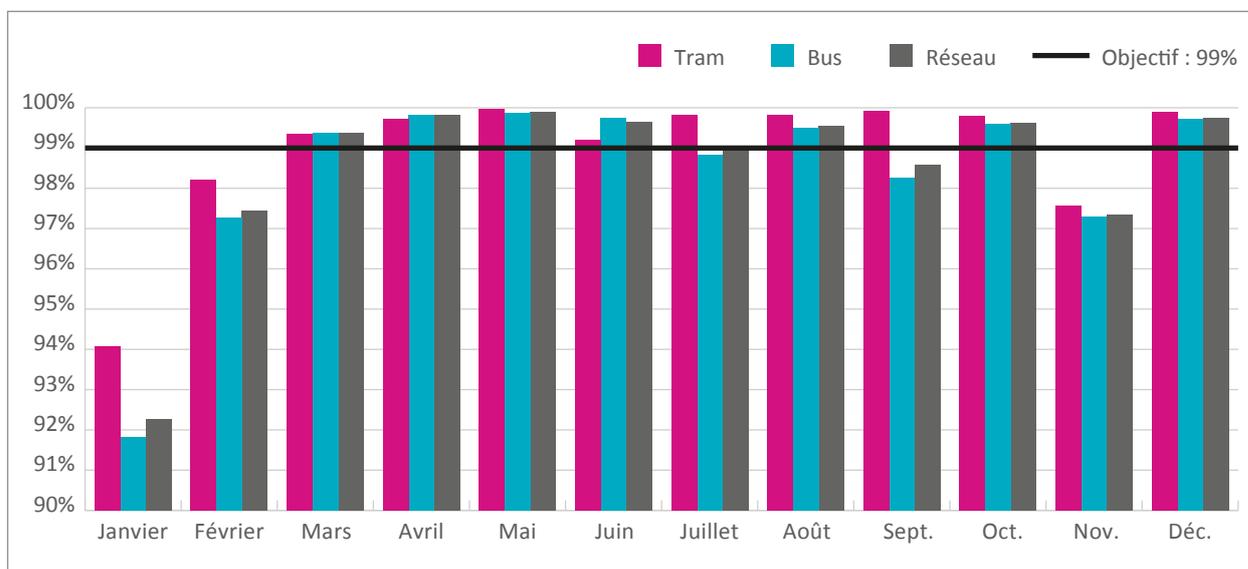
Le taux de réalisation de l'offre de transport

Les mois de janvier, février ont été très impactés par les manifestations et mouvements sociaux liés à la réforme des retraites, ainsi que le mois de novembre, qui quant à lui a été impacté par un mouvement social interne.

Les autres mois étaient à l'objectif, malgré les divers événements majeurs de cette année particulière. Notre réalisation de l'offre atteint donc un taux cumulé de 98,4% (98,3% sans neutraliser les absences liées au COVID-19).

Le taux global pour 2020 est ainsi équivalent à l'année précédente en cumul (98,4% en 2019), en rappelant que 2019 avait été très impactée par les gilets jaunes et les événements de Chenôve.

→ Taux de réalisation du service

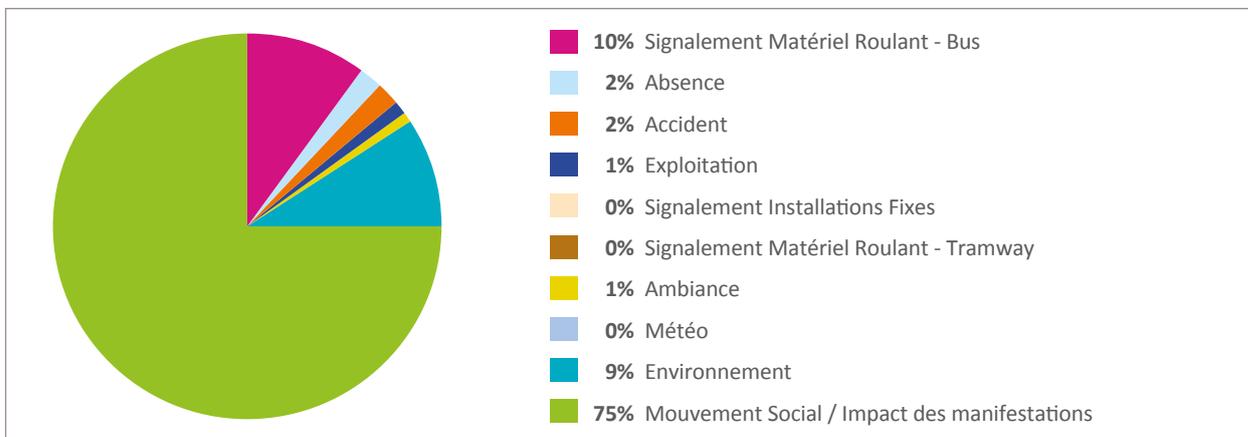


Les Km non réalisés par cause origine

La répartition par causes explicitant le taux de km non réalisés caractérise bien la réduction des événements extérieurs par rapport à 2019 très marquée par les gilets jaunes.

Inversement, les mouvements sociaux (impact des manifestations) et les pannes en ligne du matériel roulant ont eu un impact plus fort pour Keolis Dijon Mobilités en 2020. Les absences supplémentaires se concentrent pendant la période de confinement et déconfinement COVID-19.

→ Répartition des causes de pertes kilométriques



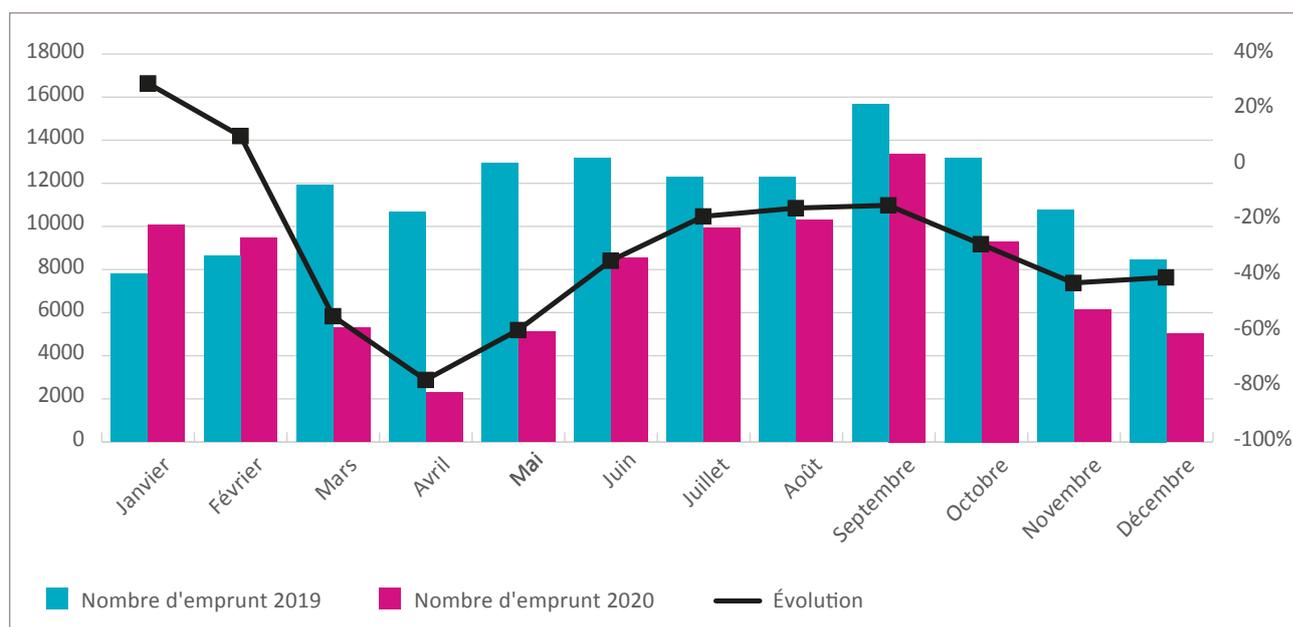
II.1.1.2 / FAITS MARQUANTS DE L'ACTIVITÉ VÉLO

DIVIAVÉLODI :

Le service DiviaVélodi n'a pas évolué en 2020, avec le même nombre de stations et de bornettes qu'en 2019.

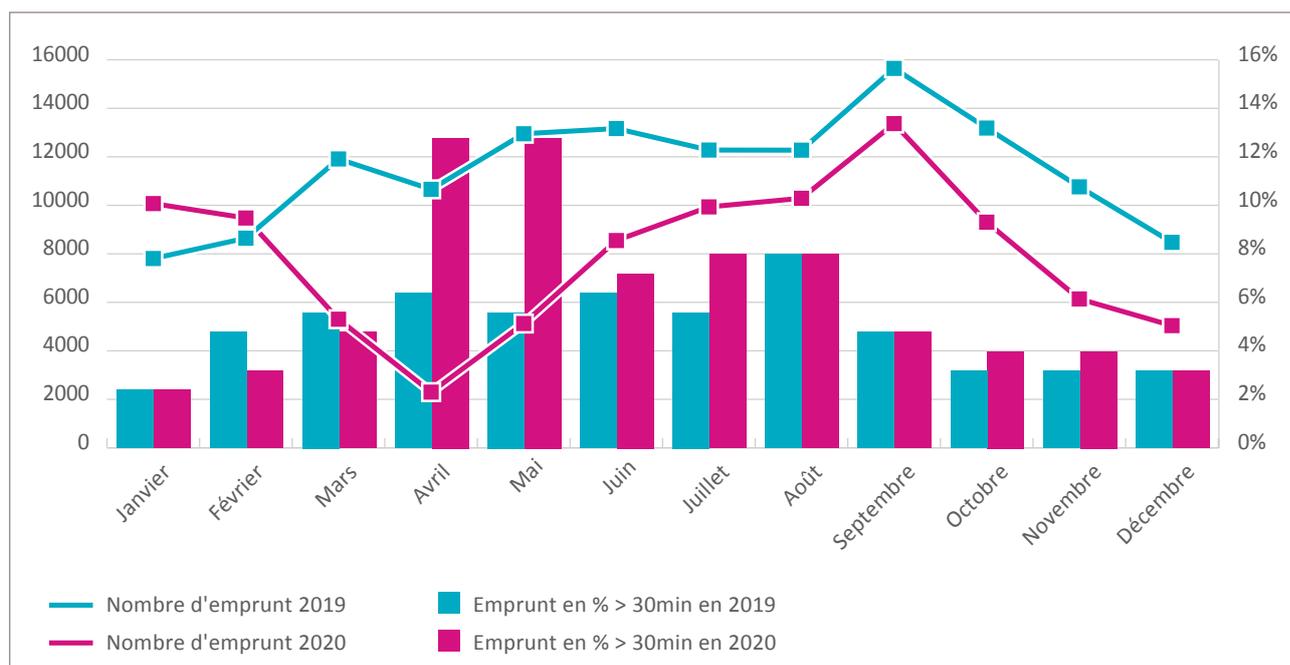
La crise sanitaire, et en particulier le confinement du 17 mars au 11 mai, a eu un impact significatif sur la fréquentation du service avec une baisse du nombre d'emprunts de l'ordre de 78 % au mois d'avril par rapport à la même période de l'année 2019. L'utilisation du service a repris progressivement à partir du déconfinement du mois de mai, pour atteindre environ 85 % de l'utilisation de 2019 au mois de septembre. Le couvre-feu d'octobre 2020 et la fermeture des Universités a affecté la dynamique de reprise avec un nombre d'emprunts en octobre 2020 de l'ordre de 70 % du volume d'emprunts de la même période en 2019. Le confinement de fin d'année a également fait baisser l'utilisation de ce service de vélos en libre-service avec une utilisation en novembre et décembre de l'ordre de 60 % de l'utilisation en 2019.

→ Évolution du nombre d'emprunts mensuels DiviaVélodi 2019/2020



La typologie d'emprunts a toutefois évolué en 2020 avec une augmentation du nombre d'emprunts supérieur à 30 mn par rapport à l'année 2019, après une baisse significative en 2019.

→ **Évolution du nombre d'emprunts mensuels > 30 min. DiviaVélodi entre 2019 et 2020**



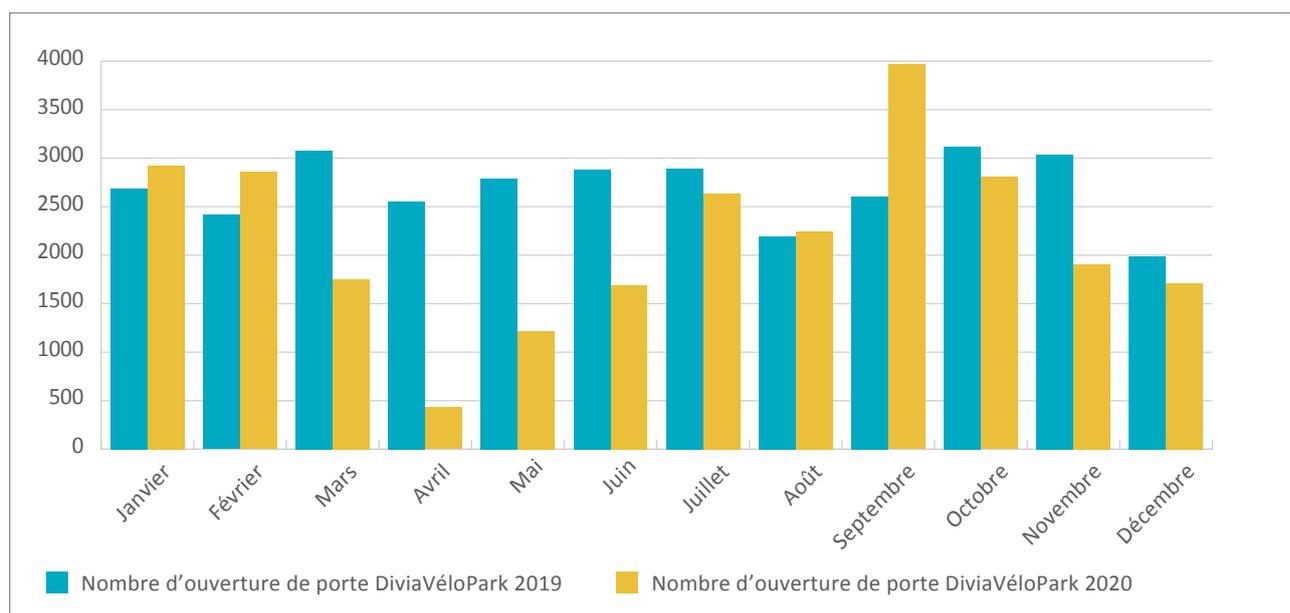
La part du nombre d'emprunts supérieur à 30 mn a doublé en avril et mai par rapport à l'année 2019, en lien avec de nouveaux usages liés à la crise sanitaire et à une nouvelle clientèle. Les usages à partir du mois de septembre sont à nouveau similaires à 2019.

Une désinfection systématique des vélos est réalisée à leur arrivée à l'atelier de maintenance et lors de leur sortie, à l'aide d'un produit virucide.

DIVIAVÉLOPARK :

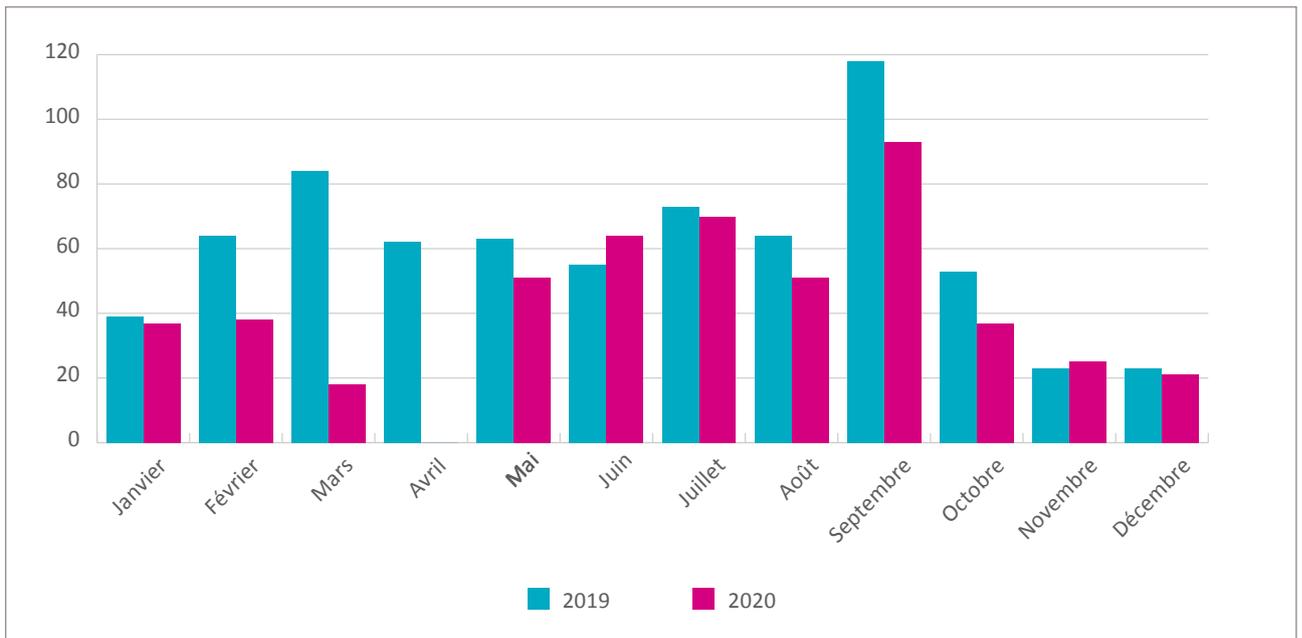
Le service DiviaVéloPark, s'il a subi la baisse de mobilité inhérente à la crise sanitaire de 2020, semble avoir trouvé sa place dans le paysage dijonnais avec une utilisation accrue par rapport à 2019 avant le début de la crise. L'utilisation de ce service a repris sa progression au déconfinement, pour dépasser les chiffres de 2019 à la rentrée de 2020.

→ **Comparaison de l'utilisation mensuelle DiviaVéloPark entre 2019 et 2020**

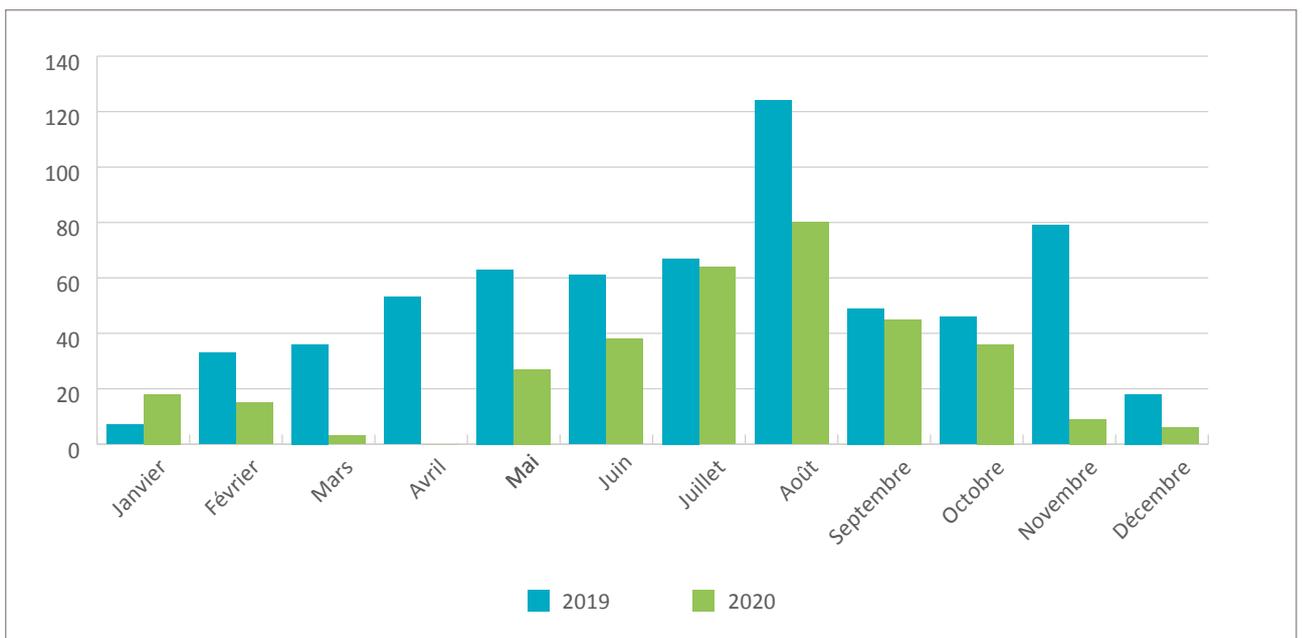


DIVIAVÉLO :

→ Comparaison des locations moyenne et longue durée DiviaVélo entre 2019 et 2020



→ Comparaison des locations courte durée DiviaVélo entre 2019 et 2020



Le service DiviaVélo a connu la même baisse de fréquentation que les autres services au plus fort de la crise sanitaire, mais les opérations commerciales menées au mois de juin ont permis de relancer la dynamique de locations des vélos, en particulier sur la moyenne et longue durée.

Le détail de l'ensemble des faits marquants sur les services vélos sont disponibles dans l'annexe III 7.1 TU Événements marquants de l'année



II.1.2. / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

2020 n'a quasiment pas connu d'évolution de l'offre et encore moins de la tarification pour cause de crise sanitaire qui a occasionnée une perte d'un tiers de la fréquentation. Le réseau a été impacté par un confinement du 17 mars au 10 mai, un déconfinement progressif ensuite et des effets majeurs sur la fréquentation qui se sont poursuivis et amplifiés à la fin de l'année avec un reconfinement plus léger à compter du 30 octobre (à minuit) prenant fin avec un couvre-feu à 20 h le 15 décembre (encore accompagné de nombreuses restrictions).

L'offre proposée par le réseau s'est adaptée aux périodes de confinement/déconfinement pour revenir à une situation normale de fonctionnement le 29 juin (période Anis) puis le 6 juillet au démarrage du réseau d'été avant d'arriver, après la mise en place d'une rentrée classique, à une nouvelle adaptation de réseau dès le 3 novembre qui s'est poursuivie avec quelques modifications jusqu'à la fin de l'année, sans retour à l'offre de base cette fois.

En début d'année, la fréquentation avait déjà été largement impactée par les grèves concernant la réforme des retraites.

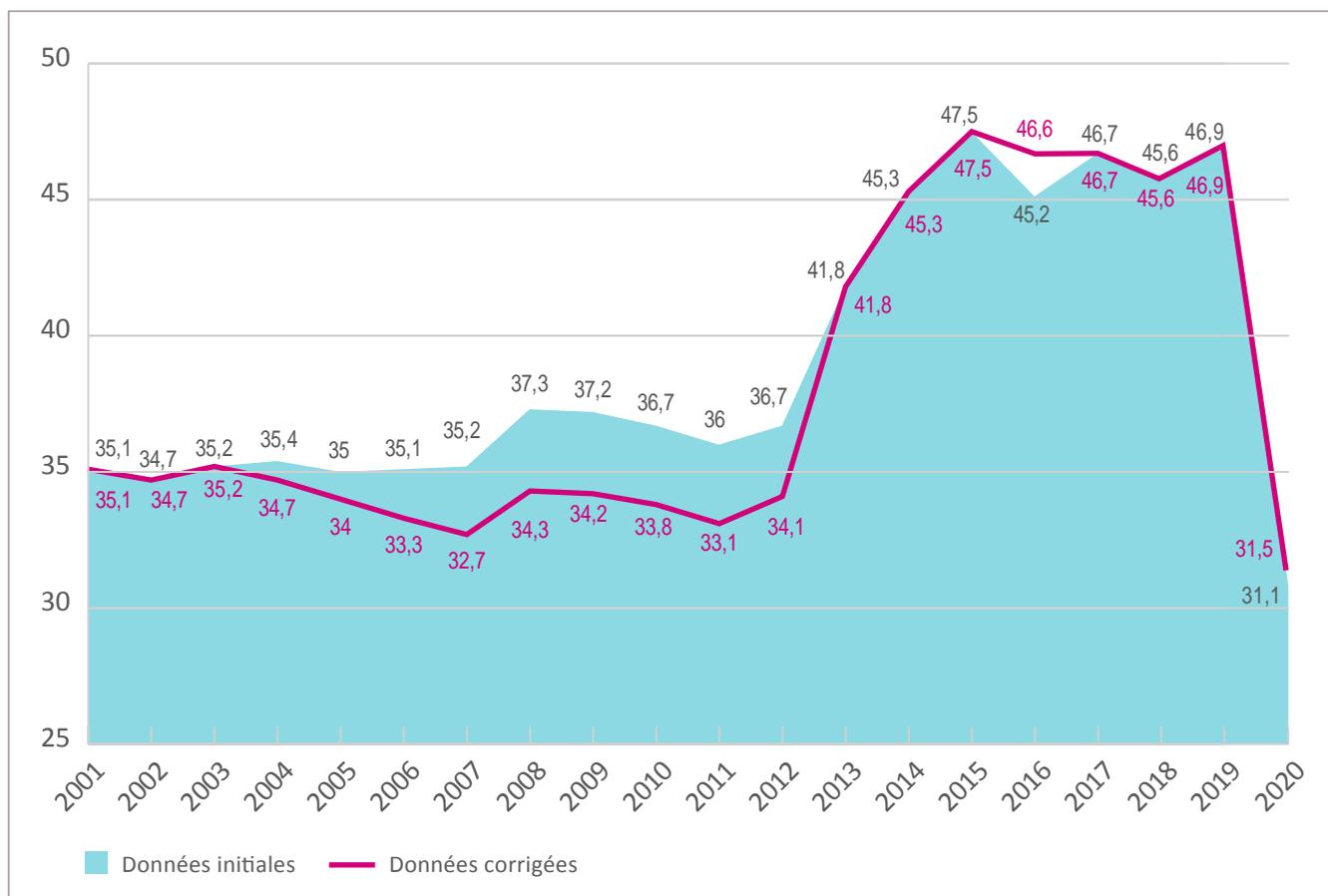
La seule évolution notable de l'offre concerne la ligne F40 qui bénéficie désormais de davantage d'arrêts desservis régulièrement.

En termes de recettes, outre la baisse conséquente liée à une chute de la fréquentation, l'extension des bénéficiaires du Pass 18/25 boursier en septembre 2019 a joué négativement en année pleine en 2020. A cela se sont ajoutées des formules de remboursements et réductions pour dédommager les clients ainsi qu'une absence d'augmentation tarifaire. Si la fréquentation contrainte a été largement impactée, l'absence des grands rassemblements de loisirs sportifs ou culturels (Festival VYV, 14 juillet, Concert de rentrée...) ou encore d'achats (Braderie), la mise en berne des cinémas, théâtres, salles de concerts, rencontres sportives ... et ce, jusqu'à la fin de l'année (sans compter la fermeture des commerces « non essentiels » du 30 octobre à minuit au 27 novembre) ont continué à priver le réseau de recettes provenant de clients plus occasionnels, voire testant parfois le service à cette occasion.

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

- **en positif** : après plusieurs années de hausse importante, la crise sanitaire a fait baisser de -10.8 % les immatriculations de véhicules neufs et d'occasion dans le département (81 730 contre 91 670 en 2020) contre + 5.6 % en 2019.
- **en négatif** : une baisse des incidents relatifs à l'insécurité sur le réseau de - 13.6 %, bien en-deçà de la baisse de fréquentation d'un tiers (696 incidents contre 806 en 2019 et donc très près de 735 en 2018). Si les confinements et restrictions de déplacement ont permis de faire baisser les atteintes aux biens proportionnellement à la baisse de fréquentation et notamment les projectiles (71 incidents contre 123 en 2019), les atteintes à la clientèle sont restées au même niveau (119 incidents) avec même une hausse des violences et altercations (77 contre 54), probablement liée au contexte sanitaire anxiogène et au port du masque obligatoire dans les transports urbains.
- **en positif** : encore une augmentation des effectifs universitaires à la rentrée 2020/2021 de + 2.5 % (32 622 contre 31 829 en 2019/2020) accompagnée d'une quasi-stagnation de -0.2 % des effectifs scolaires (28 069 contre 28 112) sachant qu'à la rentrée précédente les évolutions étaient respectivement de + 3.6 % et + 0.3 %, soit une progression globale pour la rentrée scolaire et universitaire 2020/2021 de + 1.3 %.

→ 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	2019	2020	Évolution 2020/2019
Données brutes	11 113	9 446	-15,0%
Correction grèves & météo.	134	117	
Données corrigées	11 247	9 563	-15,0%

En données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (Divia et autres) et incidents, l'offre a baissé de -15 %.

Les adaptations d'offre réalisées en 2020 sur le réseau Bus et Tram ont eu pour principaux objectifs :

- d'améliorer la ponctualité en fonction des évolutions de temps de parcours sur certaines Lianes et lignes à compter du 9 mars,
- d'adapter l'offre de transport aux phases de confinement et déconfinement progressif imposées par la crise sanitaire pour s'ajuster au mieux aux besoins de la clientèle, tout en garantissant la distanciation sociale
 - 1^{er} confinement : De 25 % pendant le confinement, l'offre était de 70 % à la reprise le 11 mai, puis 89 % en horaires « Anis » au 2 juin et enfin 100 % au 29 juin (semaine pré-été hors service Pleine Lune) et 100 % au 6 juillet en horaires « Citron » avec une offre normale ensuite (« Anis » le 24 août et « Cassis » le 31 août),
 - 2^{ème} confinement : Suite au reconfinement, c'est une offre « Cassis » tronquée en soirée (22h40) correspondant à 98 % de l'offre de base qui a été mise en place le 3 novembre puis à 88 % avec le service « Anis », toujours tronqué en soirée, le 16 novembre puis enfin à 91 % le 30 novembre avec la reprise de City jusqu'aux vacances de Noël où 97 % de l'offre « Citron » a été mise en place.
- de proposer à la rentrée de nouveaux itinéraires ou horaires correspondant aux attentes des clients sur certaines lignes Flexo (F40) ou Proxi (P30 et P31) et Bus Class' (61, 64, 66, 72, 74),
- de caler au mieux certains doublages (B13) et en créer d'autres (B15 et B20) pour absorber les surcharges liées à l'heure de pointe du matin.

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

→ La fréquentation (en milliers de voyages)

Voyages totaux	2019	2020	Évolution 2020/2019
Données brutes	46 034	31 080	
Perte données billettiques	0	0	
Données redressées des pertes billettiques	46 034	31 080	-32,5%
Correction grèves & météo.	811	350	
Données corrigées	46 845	31 430	-32,9%

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 s'agissant des autres lignes.

→ Le ratio V/K (voyages par kilomètre)

	2019	2020	Évolution 2020/2019
Km commerciaux (milliers de km)	9 059	7 818	-13,7%
V/K commerciaux	5,06	3,96	-21,8%
V/K total	4,14	3,29	-20,6%

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

En 2020, le ratio V/K commercial hors occasionnels sur les 2 lignes de tramways est de 9.65 (12.25 en 2019).

Celui du réseau bus est de 2,20 (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	2019	2020	Évolution 2020/2019
Lignes régulières en propre (1)	8 818	7 587	
Lignes régulières sous-traitées (2)	1 196	1 013	
Sous-total LR :	10 014	8 600	-14,1%
Proxi	195	186	
Bus class	212	166	
Divers Haut le pied	115	98	
Sous-total :	10 536	9 050	-14,1%
Services TPMP	578	396	-31,5%
Total :	11 114	9 446	-15,0%

(1) Dont Tram	2 062	1 793	
(2) Dont City	133	107	

La part de sous-traitance des lignes régulières est de 11.8 % (11.9 % en 2019).

Par rapport à l'évolution de -15 % des kilomètres totaux, les variations sont très accentuées sur deux services : les Bus Class' (-21.7 %) du fait de l'interruption de service pendant le premier confinement et Diviacès (-31.5 %) avec une nette baisse de la demande pour cette clientèle plus fragile et sensible à la crise de la COVID-19. Malgré la baisse importante de kilomètres sur City (-19.5 %) du fait de la réduction de service durant les deux confinements, les lignes sous-traitées régulières perdent -15.3 % contre -14 % pour celles effectuées par Divia. Ce faible écart provient des aménagements opérés sur la ligne F40 à la rentrée de septembre 2020. Ainsi la progression globale des lignes régulières sous-traitées est de + 3.2 % de septembre à décembre. Pour ce qui est des services Proxi, dont l'évolution se situe à -4.6 %, ils bénéficient d'un plus grand nombre de courses régulières sur les lignes P30 et P31, initié dès la rentrée de septembre 2019 et poursuivi en septembre 2020.

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

Kilomètres en propre	2019	2020
Tramway	23,1%	23,3%
Autobus articulés	39,2%	44,4%
Autobus standards	37,4%	32,2%
Autres véhicules	0,3%	0,0%
Total général :	100,0%	100,0%

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

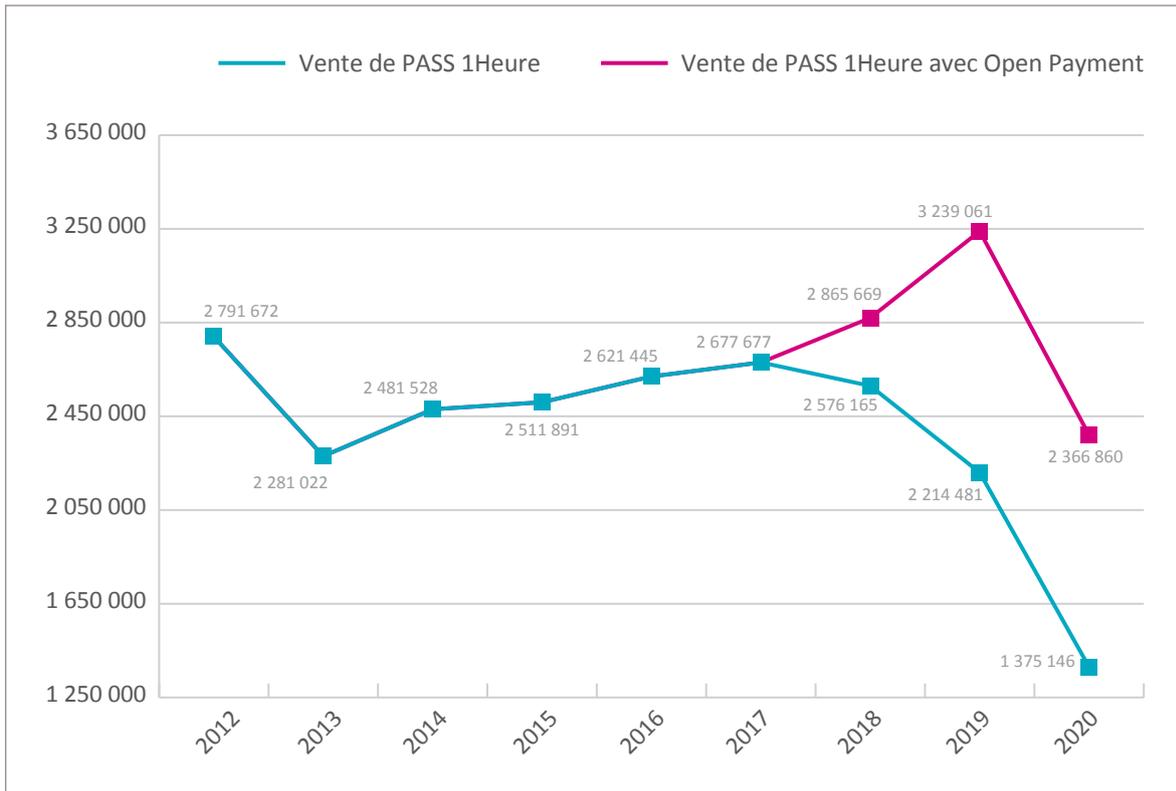
Kilomètres en propre	2019	2020
Tramway (électricité)	23,1%	23,3%
Autobus articulés Hybrides	33,7%	38,9%
Autobus standards Hybrides	28,4%	26,3%
Total Hybrides	62,2%	65,3%
Autobus articulés GO	5,5%	5,5%
Autobus standards GO	9,0%	5,9%
Autres véhicules GO	0,3%	0,0%
Total Gas-oil	14,8%	11,4%
Total général :	100,0%	100,0%

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

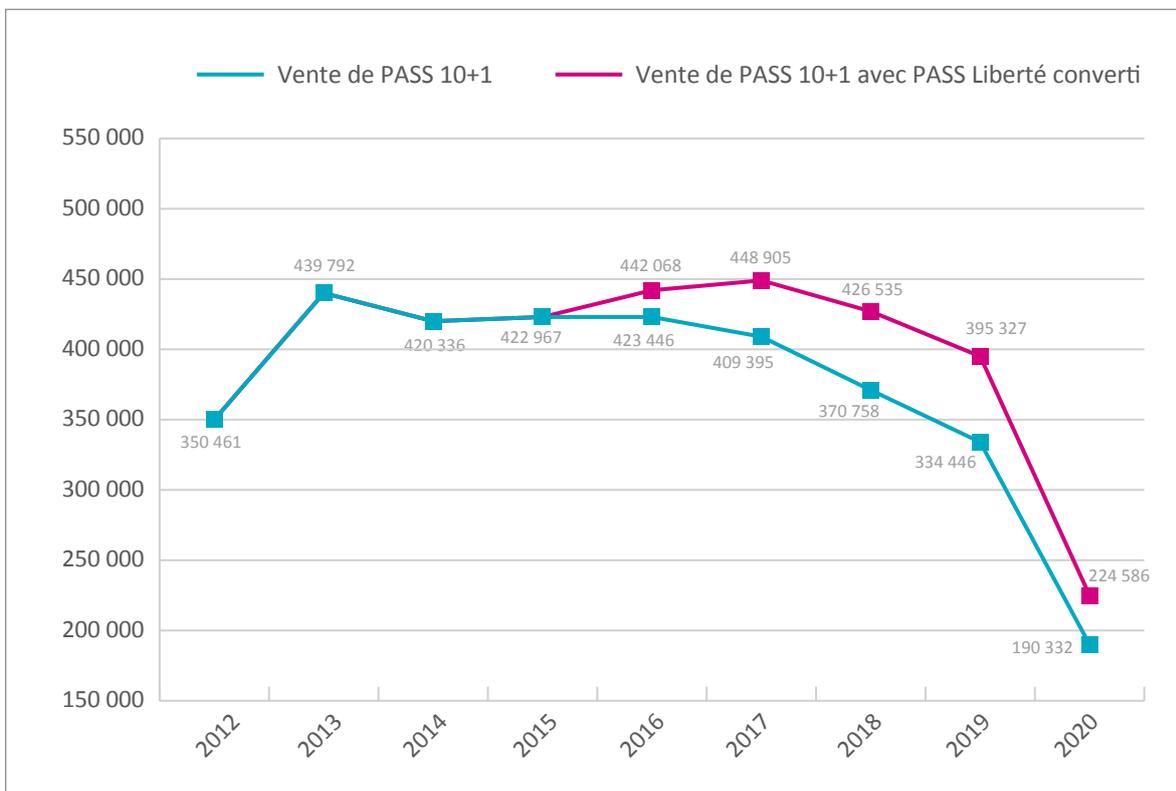
VOLUMES DE TITRES DE TRANSPORT VENDUS

Principaux titres grand public	Quantité 2017	Quantité 2018	Quantité 2019	Quantité 2020
PASS 1H (vente au sol)	1 916 770	1 838 905	1 618 443	1 107 651
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	760 907	737 260	596 038	267 495
PASS 1H Open payment (vente à bord)		289 504	1 024 580	991 714
PASS 24H	61 717	54 668	40 474	27 519
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	409 395	370 758	334 446	190 332
PASS 5/17 Gratuit	7 669	1 132		
PASS 5/17 Annuel	6 098	6 164	6 221	6 125
PASS 5/17 Mensuel	4 117	4 139	4 131	3 117
PASS 18/25 9 mois	2 116	2 086	1 889	1 384
PASS 18/25 12 mois	830	898	1 000	907
PASS 18/25 Mensuel	5 337	5 759	5 703	3 564
PASS 26 et + Annuel	476	509	526	488
PASS 26 et + Mensuel	9 790	9 960	10 087	7 362

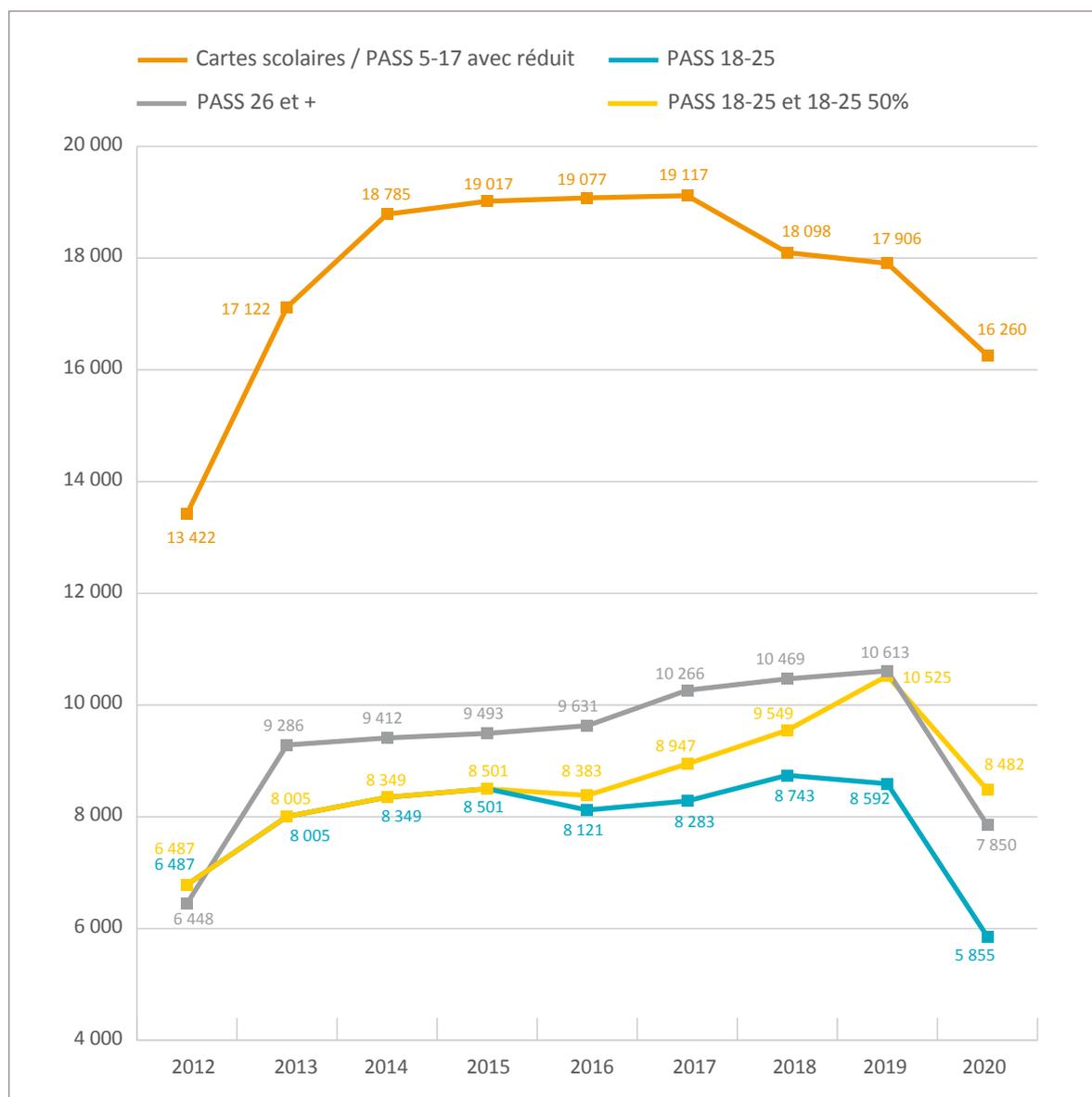
→ Vente de PASS 1Heure



→ Vente de PASS 10+1



→ Ventes de PASS Abonnements (en équivalent annuel)



Les recettes baissent globalement de -32.9 % (pour rappel la baisse des voyages est de -32.6 % avec les services occasionnels et -32.9 % hors).

La crise sanitaire a plus fortement impacté les titres à voyages parmi lesquels seul l'Open Paiement a pu tirer son épingle du jeu, favorisé par l'interruption de la vente à bord et de la montée en porte avant dès le dimanche 15 mars après-midi pour ne reprendre que le 2 juin pour la montée en porte avant et que le lundi 6 juillet pour la vente à bord. Les recettes n'ont par ailleurs pas été boostées par une augmentation tarifaire mais ont plutôt subi l'extension du PASS 18-25 50 % aux boursiers des catégories 0 bis à 5 en septembre 2019, mesure qui a impacté la totalité de l'année 2020. Ainsi de 4 339 bénéficiaires en octobre 2019, on est passé à 4 801 en octobre 2020 alors même que le niveau de fréquentation avec la crise de la COVID-19 n'était pas revenu à la normale.

Si les recettes Titres suivent exactement l'évolution globale (-32.9 %), les supports et le service DiviaVélodi ont une évolution assez proche (respectivement -35.7 % et -30.4 %) et seul le service DiviaVélo sur lequel les clients ont pu se rabattre durant cette crise, s'en sort mieux avec une évolution de -9.9 % sur un volume toutefois marginal.

Les évolutions sont très contrastées suivant les catégories de titres :

PASS Voyages

> Les principaux PASS Voyages et assimilés plein tarif (1h et 1h Dépannage, 10+1 tarif normal, Liberté et Open Paiement) génèrent 41.8 % des recettes soit proportionnellement moins qu'en 2019 (44 %). Ces titres à R/V élevé ont baissé davantage (-36.4 % en quantités) avec la crise sanitaire qui a touché de plein fouet les déplacements non contraints, et aussi le glissement des étudiants qui jonglaient auparavant entre les PASS Voyages et la fraude et qui se sont rabattus sur le tarif boursier. Si les PASS 1h vendus aux DAT baissent de -31.6 %, les PASS 1h Dépannage chutent de -55.1 % alors que l'Open Paiement, qui permettait d'éviter le contact, se maintient presque (-3.2 %).

> L'activité commerciale et notamment celle des commerces « non essentiels » a particulièrement été touchée pendant cette crise, de même que les déplacements de loisirs mais aussi ceux des personnes âgées. Ces facteurs, combinés à l'extension du tarif boursier, ont contribué à la baisse plus que proportionnelle des PASS 10+1 et Liberté (respectivement -43.1 % et - 43.7 %). Le PASS 10+1 n'est ainsi plus le titre le plus générateur de recettes depuis 2018 (17 % de la recette contre 20.1 % en 2019) et s'incline devant les PASS 26 + (25.1 % contre 22.8 % en 2019), beaucoup de salariés ayant continué à se déplacer durant la crise.

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 53.6 % des recettes contre 47.1 % en 2019. La baisse des ventes sur cette catégorie est limitée à -18.5 % (en quantités) sachant que beaucoup de clients réguliers, surpris par ces confinements et restrictions successifs ont demandé par la suite à bénéficier des formules de remboursements / réductions sur un prochain achat ; ce qui porte la baisse de recettes des abonnements à -28.3 % au lieu de -23.6 %. Cette baisse moindre par rapport à l'évolution globale s'explique par la préservation des déplacements contraints (particulièrement pour les salariés) mais aussi par le haut niveau des abonnés Illico dont la majorité ne suspend pas les mois perturbés (6 541 à fin décembre 2020 contre 7 170 à fin décembre 2019).

> Pour les PASS de longue durée, les évolutions en équivalent annuel sont les suivantes (mais n'intègrent pas les remboursements) :

- -1 646 PASS 5/17 (en équivalent annuel) ont été établis cette année entre les formules en plein tarif et tarif réduit. Si les PASS 5/17 Tarif Réduit sont relativement épargnés (-535 cartes), ce n'est pas le cas du Plein Tarif (- 1 111 cartes). Les formules réduites représentent 43.2 % des titres contre 42.2 % en 2019.
- - 2 043 PASS 18/25 ont été établis cette année entre les formules plein tarif et 50 %. Là encore, si les PASS 18/25 50 % progressent de + 694 cartes avec l'effet année pleine de l'extension à tous les échelons boursiers, le plein tarif perd -2 737 cartes sachant que le tarif boursier représente en 2020 31 % des ventes de ce PASS contre 18.4 % en 2019.
- - 2 763 PASS 26 et + ont été enregistrés en 2020. La baisse est amortie grâce à près de 50 % de formules illico pendant la crise (base fin décembre 2020) et la poursuite d'une majorité de déplacements salariés (hors premier confinement).

TARIFS TTC DES PRINCIPAUX TITRES DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2017	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2018	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2019	Tarif TTC au 1 ^{er} septembre 2020
PASS 1H (vente au sol)	1,30	1,40	1,40	1,40
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	1,60	1,70	1,70	1,70
PASS 1H Open payment (vente à bord)		1,40	1,40	1,40
PASS 24H	3,90	4,20	4,20	4,20
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	13,00	14,00	14,00	14,00
PASS 5/17 Gratuit		Supprimé	Supprimé	Supprimé
PASS 5/17 Annuel	136,50	136,50	136,50	136,50
PASS 5/17 Mensuel	13,00	13,00	13,00	13,00
PASS 18/25 9 mois	240,00	240,00	240,00	240,00
PASS 18/25 12 mois	315,00	315,00	315,00	315,00
PASS 18/25 Mensuel	30,00	30,00	30,00	30,00
PASS 26 et + Annuel	420,00	441,00	441,00	441,00
PASS 26 et + Mensuel	40,00	42,00	42,00	42,00

Aucune augmentation tarifaire n'a été réalisée encore en 2020, pour la deuxième année consécutive.
 Par contre l'extension du PASS 18-25 50 %, étendu à partir de septembre 2019 aux boursiers des catégories 0 bis à 5 a impacté la totalité de l'année 2020.
 Suite au premier confinement, les droits des demandeurs d'emploi et bénéficiaires CSS (Complémentaire Santé Solidaire) Gratuite (ex CMU-C) ont été prolongés jusqu'au 30 juin.

Par ailleurs, le réseau a mis en place des remboursements ou réductions sur un prochain achat, pouvant aller jusqu'à 1 mois et demi pour les abonnés mensuels (mi-mars à avril) et 2 mois pour les formules 9 mois ou annuelles pour le premier confinement. Pour le second confinement les remboursements ont été privilégiés pour les abonnés n'ayant pas voyagé durant le mois de novembre.

Principaux titres mensuels grand public	Montant TTC Mars	Réduction	Montant TTC Avril	Réduction	Montant TTC Mars + Avril	Réduction
Pass 5/17 mensuel	6,50	50%	13,00	100%	19,50	75%
Pass mensuel tarif réduit	1,50	50%	3,00	100%	4,50	75%
Pass 18/25 mensuel	15,00	50%	30,00	100%	45,00	75%
Pass 18/25 mensuel 50%	7,50	50%	15,00	100%	22,50	75%
Pass 26 et +	21,00	50%	42,00	100%	63,00	75%
Pass Demandeur d'emploi CMUC	3,00	50%	6,00	100%	9,00	75%
Pass CMUC	10,50	50%	21,00	100%	31,50	75%

Principaux titres annuels ou 9 mois grand public	Montant TTC	Réduction
Pass 5/17 annuel	22,75	16,67%
Pass 5/17 annuel tarif réduit	5,25	16,67%
Pass 18/25 annuel	52,50	16,67%
Pass 18/25 9 mois	53,33	22,22%
Pass 26 et + annuel	73,50	16,67%

NB : Après une année 2019 qui avait vu augmenter le nombre de clients (1 110 contre 961 en 2018), on comptabilise 658 clients utilisateurs de titres combinés TER-Divia en moyenne par mois en 2020, se répartissant en 523 abonnements "+ 26 ans" (mensuels et annuels), 108 "-26 ans" et 27 " 7 jours", et sachant qu'il n'y a pas eu de prélèvement des titres annuels en mars et avril à l'occasion du premier confinement. Par ailleurs, les contremarques lancées en 2014 et 2015 pour les communes de Neuilly et Ouges deviennent vraiment marginales en 2020 avec une moyenne mensuelle respective de 5 et 9 clients (contre 8 et 18 l'année dernière), les chiffres n'ayant pas cessé de baisser depuis l'abandon de la desserte ferroviaire de Neuilly, remplacée par des navettes bus début 2018.

RECETTES HT PAR TITRE DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	RECETTE HT 2017	RECETTE HT 2018	RECETTE HT 2019	RECETTE HT 2020
PASS 1H (vente au sol)	2 260 623	2 249 868	2 055 422	1 406 717
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	1 106 773	1 105 650	921 149	413 401
PASS 1H Open payment (vente à bord)		362 435	1 304 011	1 262 181
PASS 24H	214 286	199 138	154 537	105 071
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	4 838 305	4 542 085	4 256 586	2 422 411
PASS 5/17 Gratuit		Supprimé	Supprimé	Supprimé
PASS 5/17 Annuel	756 081	764 341	771 909	760 000
PASS 5/17 Mensuel	583 842	586 965	585 914	442 050
PASS 18/25 9 mois	613 146	606 820	549 657	402 543
PASS 18/25 12 mois	237 643	257 284	286 271	259 737
PASS 18/25 Mensuel	1 746 561	1 884 662	1 866 394	1 166 495
PASS 26 et + Annuel	181 160	199 111	210 700	195 784
PASS 26 et + Mensuel	4 271 765	4 451 740	4 621 891	3 372 992
Autres titres	2 339 750	2 884 297	3 327 148	1 831 282
Sous-Total	19 149 935	20 094 396	20 911 587	14 040 664
Supports	334 259	297 274	268 719	172 887
Totalité des recettes	19 484 194	20 391 670	21 180 306	14 213 551

La baisse de recettes par rapport à 2019 de -6 966.8 K € se décompose en :

- -6 834.2 K € pour les titres Bus et Tram dont -470.2 K € pour les remboursements/réductions
- -95.8 K € pour les supports
- -2.5 K € pour DiviaVélo
- -34.3 K € pour DiviaVélodi

Sans augmentation tarifaire en 2019 et 2020, les évolutions des quantités vendues et des recettes sont quasiment identiques sur les principaux PASS Voyages et assimilés plein tarif. Ce n'est pas le cas pour les principaux abonnements pour lesquels les ventes chutent de -18.5 % pour une baisse de recettes de -28.3 % par l'effet, comme vu précédemment, de l'extension du PASS 18 /25 50 % en année pleine et des remboursements et réductions sur cette catégorie de titres.

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

Principaux titres grand public	2017	2018	2019	2020
PASS 1H (vente au sol)	11,6%	11,0%	9,7%	9,9%
PASS 1H Dépannage (vente à bord)	5,7%	5,4%	4,3%	2,9%
PASS 1H Open payment (vente à bord)		1,8%	6,2%	8,9%
PASS 24H	1,1%	1,0%	0,7%	0,7%
PASS 10+1 (ex carnet de 10)	24,8%	22,3%	20,1%	17,0%
PASS 5/17 Gratuits				
PASS 5/17 Annuel	3,9%	3,7%	3,6%	5,3%
PASS 5/17 Mensuel	3,0%	2,9%	2,8%	3,1%
PASS 18/25 9 mois	3,1%	3,0%	2,6%	2,8%
PASS 18/25 12 mois	1,2%	1,3%	1,4%	1,8%
PASS 18/25 Mensuels	9,0%	9,2%	8,8%	8,2%
PASS 26 et + annuels	0,9%	1,0%	1,0%	1,4%
PASS 26 et + mensuels	21,9%	21,8%	21,8%	23,7%
Autres titres	12,0%	14,1%	15,7%	12,9%
Sous-Total	98,3%	98,5%	98,7%	98,8%
Supports	1,7%	1,5%	1,3%	1,2%
Totalité des recettes	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

PART DES DIFFÉRENTS CANAUX DE DISTRIBUTION

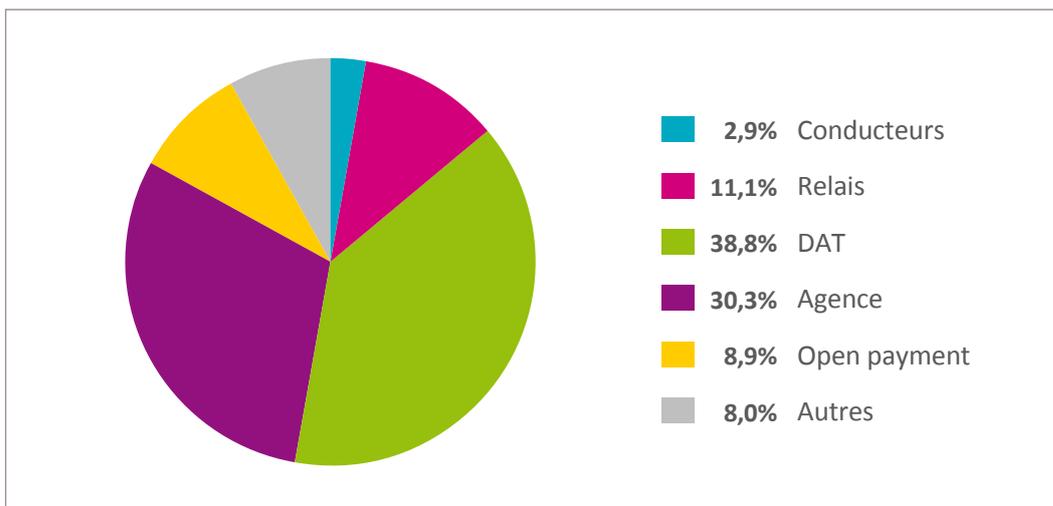
Principaux titres grand public	2017	2018	2019	2020
Conducteurs	5,7%	5,4%	4,3%	2,9%
Relais commerçants	13,9%	12,9%	12,1%	11,1%
DAT	47,9%	45,7%	42,0%	38,8%
Agence commerciale	27,1%	27,8%	27,0%	30,3%
Open Paiement		1,8%	6,2%	8,9%
Autres (facturation et divers)	5,4%	6,5%	8,4%	8,0%
Total général :	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Si la part relative de l'Agence commerciale a sensiblement progressé, c'est l'effet inverse observé pour les DAT sachant que les recettes sur les différents circuits sont déduites des remboursements COVID-19 effectués. La vente à bord qui a été stoppée lors du premier confinement engendre une baisse de la part de ce canal au profit de l'Open Paiement dont le niveau de recettes s'est quasiment maintenu malgré la crise (-3.2 %).

La rubrique « Autres » continue à progresser avec l'augmentation du chiffre d'affaires du service DiviaVélodi.

NB : Le service DiviaVélodi et la E-boutique sont répertoriés dans la rubrique « Autres ».

→ Contribution des différents canaux de distribution en 2020
Part des recettes



II.1.2.3 / DES ACTIONS COMMERCIALES POUR PRESERVER LES RECETTES ET ACCOMPAGNER NOS CLIENTS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Keolis Dijon Mobilités a en premier lieu consacré de nombreuses actions d'emailing et des courriers pour accompagner les clients au cours de la crise sanitaire. Ces emailings et courriers portaient notamment sur les changements de plan de transport, la mise en place de dessertes spécifiques pour les personnels du CHU ou pour des habitants de Plombières ou d'Ahuy, le remboursement ou prolongement de la validité des abonnements lors des phases de confinement.

La crise du COVID-19 n'a pas rendu possible la réalisation d'actions commerciales de terrain dans les bus et tram entre mars et la rentrée de septembre et en novembre 2020.

Néanmoins, **107 journées d'actions commerciales de terrain** ont pu être réalisées en janvier-février ainsi qu'en août-septembre-octobre et décembre 2020 en étant présents plutôt à l'extérieur des véhicules.

Par ailleurs, les actions commerciales réalisées à l'aide du CRM (emailings et courriers) ont été maintenues.

À LA RENCONTRE DES CLIENTS :

Durant la période de confinement de nombreux mails/courriers ont été adressés à nos clients. Le CRM a permis d'adresser une information ciblée et personnalisée afin d'informer sur :

- Les plans transport
- Les mesures sanitaires
- Les dédommagements mis en place pour les abonnés Bus&Tram
- La gratuité de DiviaVélodi
- L'étalement des retours de DiviaVélo à la vélo station
- Les navettes mises en place pour les habitants d'Ahuy et Plombières à destination des commerces alimentaires
- Le prolongement des droits à réduction des ayant droit CMU

153 801 mails et 22 187 courriers ont été adressés aux clients pour les accompagner sur ces sujets.



Dans un souci de respect et de fidélisation des clients abonnés, il a été fait en sorte qu'ils puissent facilement choisir entre le remboursement de leur abonnement ou la possibilité d'utiliser les abonnements achetés en mars-avril-mai ou novembre au cours d'une période ultérieure (septembre-octobre ou janvier).

Le montant des remboursements pour l'année 2020 s'est monté à 470,2k€HT soit environ 16% du chiffre d'affaires des abonnements des mois concernés. Cela montre qu'une très grande majorité des clients ont choisi d'utiliser leurs abonnements ultérieurement.

LES ACTIONS COMMERCIALES

Un grand nombre des actions commerciales menées ont été destinées à promouvoir les différents services de DiviaMobilités (Liberté Bus et tram et l'appli DiviaMobilités notamment), à encarter de nouveaux clients et à promouvoir les avantages du club Divia.

Les actions commerciales de terrain

Les actions de terrain permettent, en allant à la rencontre du public, de faire découvrir les services de DiviaMobilités de façon concrète. Elles permettent d'obtenir de bons résultats.

Au cours des 107 jours de présence terrain réalisées environ 10 500 personnes ont été rencontrées. Ces journées ont permis d'encarter environ 1 127 clients.

Opération dans les bus et tram de février

Une opération a été organisée dans les bus et tram du 10 au 15 février 2020 : 4 personnes sont allées à la rencontre d'environ 5 000 clients. Les thèmes de leur intervention étaient les suivants :

- Conseil du meilleur tarif
- Promotion du Pass Liberté (3 pass 1H offerts pour la souscription d'un pass Liberté)
- Promotion du service Illico
- Mise en avant des avantages du Club Divia
- Installation et découverte de l'appli Divia

55 clients ont été encartés et 83 clients ont adhéré à liberté bus et tram soit un taux de retour proche de 3%.



Présence terrain DiviaVélo de juin

Un stand a été tenu place Darcy les 17 et 26 juin en collaboration avec EVAD.

Cette opération a permis la souscription de 45 contrats DiviaVélo ou DiviaVélodi.

Présence dans les entreprises

L'équipe en charge des actions commerciales a été présente au Galeries Lafayette le 21 février et dans l'entreprise CPage le 24 septembre.

Ces présences ont pour but de faire essayer le réseau DiviaMobilités à des salariés d'entreprises et administrations bien desservies, de signer des conventions "plans de mobilité".

Ces présences dans les entreprises sont organisées sous forme de stand. Elles permettent de faire une information personnalisée auprès des salariés, de leur offrir une carte DiviaMobilités, de recharger des cartes, et/ou de proposer Illico et Liberté.

Ces opérations ont permis d'encarter 25 nouveaux clients.



Présences auprès des seniors

Des présences ont été organisées au sein des maisons de services et retraites afin de présenter l'offre de mobilité, rappeler les principes de sécurité, et faire des démonstrations de l'application et du site internet. Ces présences se sont tenues aux lieux et dates suivants :

- 17 janvier : Café des Aînés
- 22 janvier : Jardins d'Arcadie
- 28 janvier : Maison des Seniors
- 17 février : OPAD
- 10 Mars : OPAD

Présences dans le centres commerciaux et dans les communes

À l'occasion de la rentrée, l'équipe "actions commerciales" a tenu un stand Divia Mobilités au centre-ville et dans les centres commerciaux afin d'aller à la rencontre du public et de venir en renfort de l'agence commerciale :

- Place Darcy : 29 et 31 août, 1er, 2 et 5 septembre
- Centre-commercial Toison d'Or : 26 août
- Centre-commercial Quetigny : 27 et 28 août

Des présences dans les communes pour aller à la rencontre des habitants avec le DiviaBus Tour ont aussi été organisées :

- Talant : le 25 août :
- Chenôve : le 26 août
- Chevigny saint Sauveur : le 4 septembre
- Saint-Apollinaire : le 5 septembre
- Longvic : le 11 septembre

Ces journées de présence terrain ont permis d'encarter environ 690 clients qui représentent un chiffre d'affaires de 196k€ sur une année.



Présences dans les campus et les grandes écoles

Des présences ont aussi été organisées au cœur de l'Université de Bourgogne à différents endroits avec le DiviaBus Tour pendant 13 jours (du 03 au 17 septembre 2020 afin de proposer un service de proximité aux étudiants. Présences également toujours avec le DiviaBus Tour dans certaines Grandes Ecoles :

- ESEO : le 10 septembre
- BSB : le 15 septembre
- Sciences politiques : le 17 septembre
- IFKM : le 18 septembre
- ESTP : le 25 septembre

Ces journées de présence terrain ont permis d'encarter environ 470 clients qui représentent un chiffre d'affaires de 130k€ sur une année.

Les actions pour les nouveaux arrivants

1450 courriers ont été adressés aux nouveaux habitants arrivant dans l'agglomération dijonnaise (fichiers La Poste). Ces nouveaux habitants ont disposé des offres commerciales suivantes pour découvrir les services de mobilités :

- Carte Divia Mobilités offerte
- 4 PASS 1h00 Bus&Tram gratuits
- 1 semaine de DiviaVélo offerte
- 2 heures de parking offertes

Cette opération a permis d'encarter 189 nouveaux clients représentant un chiffre d'affaires de 6k€.



Les actions à destination des clients des garages

Des packs sont proposés à des garagistes (Renault-2 concessions, Peugeot-2 concessions, Citroën-2 concessions, ByMyCar-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 le bus ou le tram à des personnes qui ne l'utilisent pas ou peu.

Plus de 2 000 kits composés d'un pass ont été distribués aux clients accompagnés de la fiche horaires de l'arrêt le plus proche du garage, d'un plan du réseau et d'une offre commerciale pour l'automobiliste (carte DiviaMobilités offerte).

LES ACTIONS RÉCURRENTES AVEC LE CRM

Des campagnes d'emailing ont été menées grâce au CRM. Les principales sont les suivantes :

- **Email de promotion du PASS Liberté + 3 TSC offerts** auprès des utilisateurs de pass 10+1 en février 2020 : taux d'ouverture de 2,43 % - **128 souscriptions à Liberté** (45 en ligne et 83 en agence)
- **Montée en gamme occasionnels vers pass mensuels** : Campagne récurrente : Envoi d'un email via le plan de contact - **35 souscriptions à abonnements mensuels**
- **Montée en gamme mensuel vers Illico** : Campagne récurrente + ciblage spécifique à la rentrée : Envoi d'un email via le plan de contact en M+6 si au moins 2 PASS mensuels ont été achetés - **15 souscription à Illico**
- **Campagne récurrente de réabonnement annuel** : Envoi d'un email à 1 mois de fin de l'abonnement annuel pour inciter les clients à se réabonner - **17 réabonnements annuels**
- **Campagne de reconquête des abonnés "annuel" abandonnistes** : Envoi d'un email à 1,5 mois après la fin de l'abonnement annuel pour inciter les clients à redevenir clients - **7 abonnés annuels reconquis**
- **Campagne d'anticipation des réabonnements 18/25 annuels et 9 mois** afin d'inciter les clients à se réabonner pendant l'été et dans le but de diminuer les files d'attente pendant la rentrée.



DIJON SANS MA VOITURE ENTREPRISES

Une nouvelle opération "Dijon Sans Ma Voiture" ciblée auprès des entreprises a été préparée pour mise en oeuvre en novembre 2020.

10 partenaires entreprises ou administrations (Dijon métropole et KDM bien entendu mais également la Banque Populaire, le Crédit Agricole, la Caisse d'Épargne, les Galeries Lafayette, CCI, Safran, la Vie Saine, CPage, SNCF) étaient volontaires pour participer à cette opération.

Malheureusement, le confinement à partir du 30 octobre n'a pas permis de tenir cette opération.

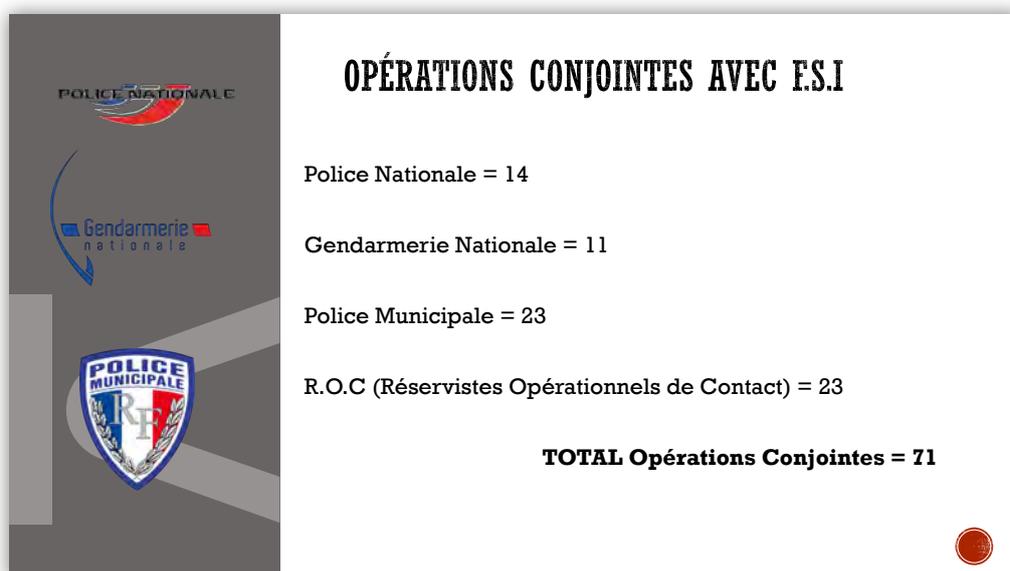
II.1.2.4 / LUTTE CONTRE LA FRAUDE

BILAN GLOBAL DES CONTRÔLES DE TITRES EN 2020

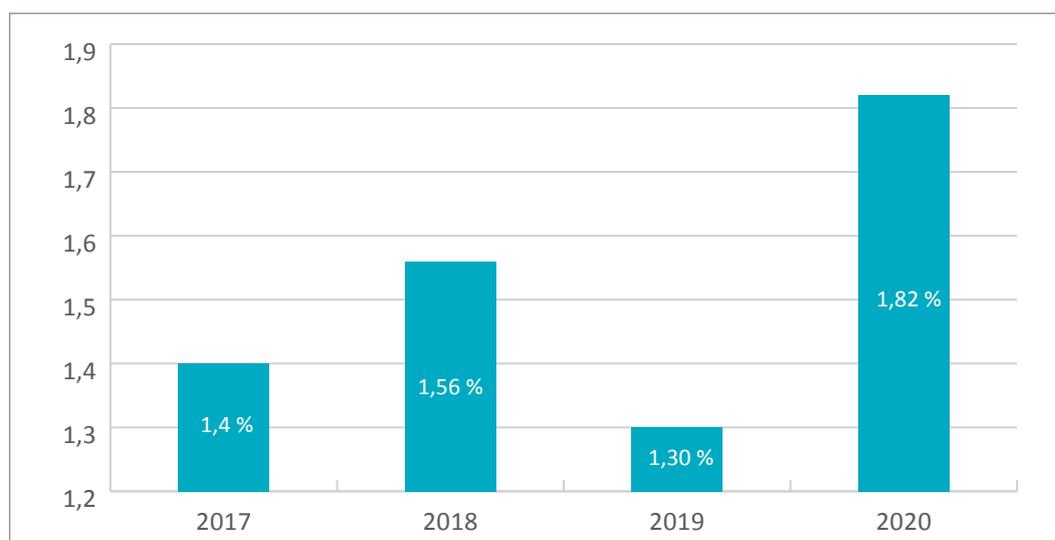
Keolis Dijon Mobilités a mis en œuvre plusieurs actions dans le domaine de la lutte contre la fraude qui ont permis le bilan suivant :

• Les réussites :

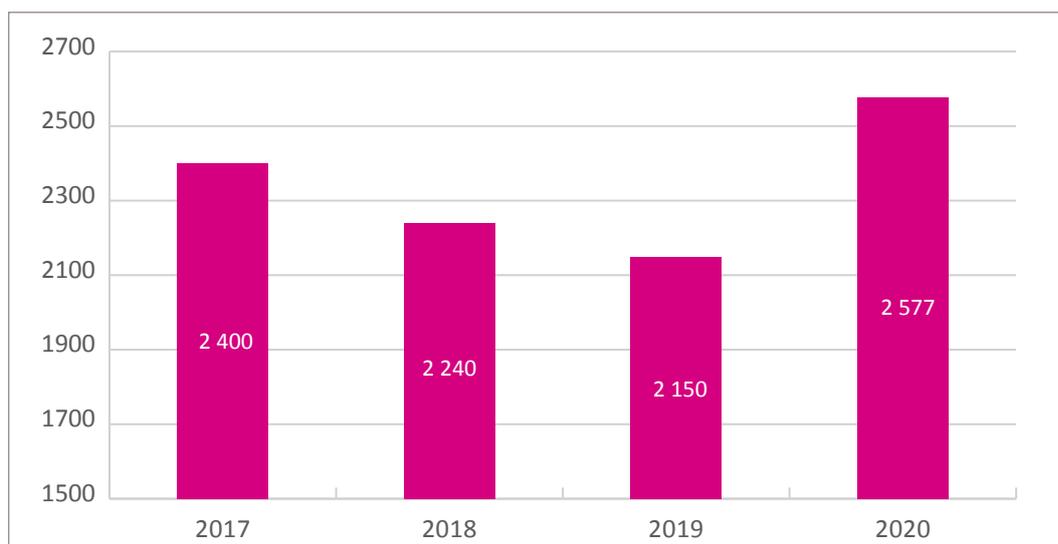
- Le taux cumulé de voyageurs contrôlés a nettement augmenté (1,8% vs 1,3% en 2019) malgré l'absence de contrôle pendant la phase 1 du confinement
- La fraude mesurée, suite à une forte augmentation lors du premier déconfinement, est revenue à des niveaux plus habituels dès août suite à de nombreuses actions de contrôles
- Le taux de recouvrement est de nouveau important et atteint un très bon score de 53,5 % sans compter le recouvrement obtenu par le trésor public en complément.
- Une ritualisation des opérations de contrôles en collaboration avec les diverses FSI (70 opérations depuis mai) avec test pilote national des ROC (réservistes opérationnels de contact de la gendarmerie intervenant à bord des transports)
- Nouvelle réduction de 50% des accidents de travail vs 2019 qui était déjà en baisse de 50% vs 2018



→ Taux de contrôle (% voyageurs contrôlés)



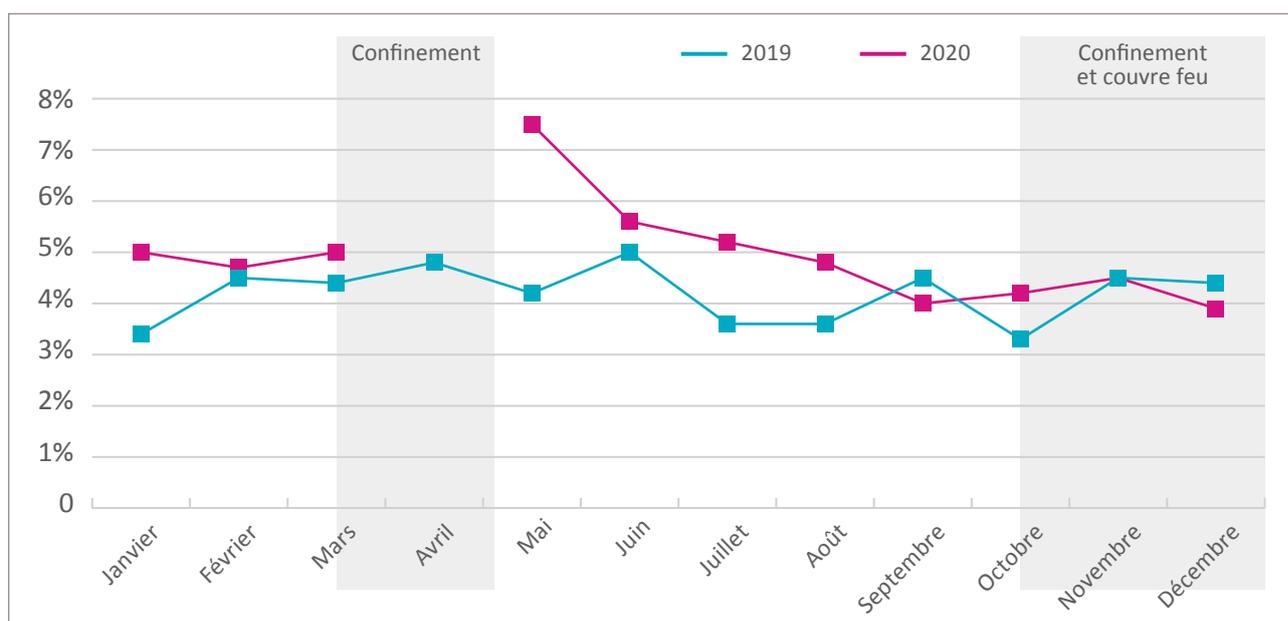
→ Nombre moyen de PV / mois



• Les axes de progrès :

- Fiabilité des matériels C-One et Cubes
- Les temps annexes en matière d'organisation de travail qui restent à un niveau équivalent à 2018.
- L'efficacité et pertinence de l'application Octocity.

→ Taux de fraude constaté en situation de contrôles



• Les actions principales de Keolis Dijon Mobilités ont été les suivantes :

- Contrôles en commun avec les forces de sécurité intérieure
- Mise en place des chefs d'équipe
- Organisation des pauses en centre-ville
- Mise en place de contrôle en civil
- Participation de l'équipe « surveillance du réseau » de soirée, aux opérations de contrôle
- Formation « gestion des conflits » de l'ensemble de l'équipe fraude
- Traitement de nombreux dossiers « délits d'habitude » avec le Procureur de la République : 88 plaintes déposées
- Test de l'application Octocity pour optimiser la programmation.



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 toujours assurée par le délégataire, le service tourne avec 10 minibus 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.

Les adhérents bénéficient d'horaires de réservation étendus (7h à 18h30 du lundi au samedi), du prélèvement automatique, de la consultation des réservations et de la possibilité de les modifier 1 h avant les courses.

→ Données spécifiques à ce service :

Accession au service	2017	2018	2019	2020	Évolution 2020/2019
Nombre de demandes d'admission	162	157	152	143	
Nombre d'admissions	59	66	51	64	
% d'admission	36%	42%	34%	45%	
Nombre d'ayants droits	858	889	847	846	
Nombre d'utilisateurs	433	406	429	397	-7,5%

Nombre de courses réalisées	2017	2018	2019	2020	Évolution 2020/2019
Nombre total de courses	44 589	42 468	46 301	30 416	-34,3%
Nombre de courses par utilisateur	103,0	104,6	107,9	76,6	-29,0%

Le nombre d'utilisateurs est en faible baisse (-7.5 %), sachant qu'aux 397 utilisateurs inscrits au service s'est ajouté exceptionnellement le transport du personnel soignant de mars à mai et de novembre à décembre représentant 33 personnes. Le volume des courses a baissé bien davantage avec la crise sanitaire, de -34,3 % pour une baisse des voyageurs de -36,3 %, soit sensiblement plus que l'ensemble du réseau ; cette population plus fragile a limité ses déplacements (moins de déplacements contraints sur cette cible). L'évolution des voyages serait même portée à -37.8 % en excluant ceux du personnel soignant.

Nombre de voyageurs transportés	2017	2018	2019	2020	Évolution 2020/2019
Nombre de voyageurs transportés	53 213	51 998	54 990	35 042	-36,3%
Nombre de voyageurs par course	1,19	1,22	1,19	1,15	-3,0%

Tarifs TTC au 1er juillet	2017	2018	2019	2020	Évolution 2020/2019
Chèque DiviAccès	1,30	1,40	1,40	1,40	0,0%
Chèque DiviAccès CMU-C	0,65	0,70	0,70	0,70	0,0%
Chéquier Tarif normal (20)	26,00				
Chéquier CMU-C (20)	13,00				

Recettes HT du service	2017	2018	2019	2020	Évolution 2020/2019
	54 340	58 331	69 460	44 071	-36,6%

Sans hausse tarifaire et par le seul jeu des glissements des tarifs Plein et CMU-C, l'évolution des recettes est conforme à celle des voyages.

Un rectification sur la répartition des coûts par année a été apporté pour fiabiliser l'analyse. L'évolution des coûts se situe à -13.5 %, soit une évolution comparée à celle du nombre de courses très différente et non proportionnelle et qui s'explique par des groupages moins aisés en cette période de pandémie. La part du coût supporté par les bénéficiaires est en baisse et se situe à 4.8 % contre 6.5 % en 2019.

Coûts directs de la sous-traitance	2017	2018	2019	2020	Évolution 2020/2019
	989 031	1 003 636	1 071 738	926 579	-13,5%

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 Divia.
- 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.

Des problèmes techniques de fonctionnement des barrières et de remontées des données n'ont pas permis de calculer réellement la fréquentation des deux Parcs Relais en 2019 et 2020. La fréquentation moyenne journalière indiquée pour Piscine Olympique en 2019 correspond à une moyenne de janvier à avril pour la semaine et le dimanche sachant que tous les samedis étaient touchés par les manifestations Gilets Jaunes durant cette période et donc non-significatifs.

	Lundi à vendredi		Samedi		Dimanche	
	2019	2020*	2019	2020*	2019	2020*
Piscine Olympique	153	128		34	19	8
Valmy		55		21		9

* pour 2020, entre la persistance des problèmes techniques et l'impact de la crise sanitaire, les moyennes journalières sont données à titre indicatif, exclusivement sur les mois de septembre et octobre les moins impactés



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 530 abonnés en 2020 (721 abonnés en 2019).

En complément, 80 vélos ont été loués (sur une période d'un an) auprès de 13 entreprises/administrations, soit quasiment un doublement par rapport à 2019 (48 vélos pour 7 entreprises/administrations).

En 2020, le chiffre d'affaires DiviaVélo était de 22 518 € HT contre 24 986 € HT en 2019 correspondant à une baisse de -9.9 %, soit une évolution moindre par rapport à l'évolution des recettes du réseau. Ce service a profité d'un glissement ou d'un afflux de clients suite à la crise sanitaire mais également de l'action commerciale menée auprès des entreprises et administrations ainsi que des opérations promotionnelles menées auprès du grand public.

Les plus fortes baisses concernent, avec les périodes de confinement, les catégories les plus touchées (étudiants et salariés) avec une baisse de -20 % pour les abonnements de -26 ans (-812 € HT) et -17.2 % (-937 € HT) pour les abonnés Divia (ou bénéficiaires CMU-C). Par contre les abonnements de Courte Durée progressent de + 60 % (+ 875 € HT) avec, dans cette catégorie, un doublement des PASS 7 jours (1 380 € HT contre 667 € HT en 2019) et par ailleurs la mise à disposition des vélos auprès des entreprises a pu se maintenir (3 753 € HT contre 3 800 € HT en 2019).

Dans les formules « tout public » et « -26 ans », seuls les abonnements annuels ont pu progresser cette année.

Parmi les abonnements de longue durée, les recettes les plus faibles concernent les abonnements 1 mois et 9 mois dans chacune des catégories.

→ Recettes totales DiviaVélo par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
24 h	3,00	266	665	3,0%
48 h	5,00	69	288	1,3%
7 jours	9,00	184	1 380	6,1%
s/total courte durée		519	2 333	10,4%
1 mois tout public	15,00	29	363	1,6%
3 mois tout public	30,00	46	1 150	5,1%
6 mois tout public	50,00	21	875	3,9%
9 mois tout public	65,00	6	325	1,4%
12 mois tout public	80,00	97	6 467	28,7%
s/total tout public		199	9 180	40,7%
1 mois -26 ans	11,25	36	338	1,5%
3 mois -26 ans	22,50	40	750	3,3%
6 mois -26 ans	37,50	23	719	3,2%
9 mois -26 ans	48,75	11	447	2,0%
12 mois -26 ans	60,00	20	1 000	4,5%
s/total -26 ans		130	3 254	14,5%
1 mois client DIVIA ou CMU-C	7,50	33	206	0,9%
3 mois client DIVIA ou CMU-C	15,00	49	612	2,7%
6 mois client DIVIA ou CMU-C	25,00	27	562	2,5%
9 mois client DIVIA ou CMU-C	32,50	5	135	0,6%
12 mois client DIVIA ou CMU-C	40,00	90	3 000	13,3%
s/total client DIVIA ou CMU-C		204	4 515	20,0%
Réductions DiviaVélo			-642	-2,9%
Entreprise			3 753	16,7%
Pénalités			125	0,6%
Recettes Totales			22 518	100,0%

II.1.3.2 / DIVIAVÉLODI

Lancé le 16 septembre 2017, le service DiviaVélodi a enregistré une moyenne (hors été) de 277 emprunts en semaine, 197 le samedi et 144 les dimanches et jours fériés (vs 426, 307 et 206 en 2019) pour un nombre moyen d'emprunts par mois de 7 466 (hors été) (11 317 en 2019), qui a fluctué entre 2 298 en avril en plein premier confinement à 13 371 en septembre avec un record battu le 17 septembre avec 617 emprunts (712 à cette même date en 2019).

En 2020, ce sont en tout 94 890 emprunts comptabilisés contre 137 718 en 2019 soit une baisse de près de -31.1 %, assez conforme à la baisse de fréquentation du réseau Bus et Tram.

Cette année le service DiviaVélodi atteint un niveau de recettes de plus de 3 fois supérieur à celui de DiviaVélo (78 627 € HT contre 22 518 € HT), ce qui porte le chiffre d'affaires total du Vélo à 101 145 € HT contre 137 877 € HT en 2019, soit une baisse de -26.6 %, moins importante que celle du réseau, grâce au service DiviaVélo plus épargné (-9.9 %).

Rappelons que les clients paient directement aux bornes les formules 24 h et 7 jours par carte bancaire, que les abonnés au réseau Bus et Tram bénéficient de réductions pour les formules 1 mois ou un an (7 € au lieu de 10 € et 25 € au lieu de 30 €). A cela se sont encore ajoutées des réductions promotionnelles de la e-Boutique à 8 € et 5 € en mensuel et 25 € et 20 € en annuel pour respectivement le tout public et les abonnés Bus et Tram.

Au-delà du coût des abonnements, la première demi-heure est gratuite et les dépassements sont de 2 € par demi-heure pour le tout public et 1 € pour les abonnés Bus et Tram.

Les recettes DiviaVélodi qui s'élèvent à 78 627 € HT en 2020 baissent de -30.4 % (112 891 € HT en 2019). 71.9 % de ces recettes émanent des paiements par CB aux bornes (14 852 abonnements 24 h et 584 abonnements 7 jours vendus dans l'année vs 21 211 et 717 en 2019) et 27.5 % des formules annuelles (contre 21 % en 2019) boostées par la tacite reconduction, qui est même plus élevée qu'en 2019 (17 071 € HT contre 16 854 € HT).

→ Recettes totales DiviaVélodi par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
CB Bornes 24h et 7 jours et dépassements 30 min et cautions			56 500	71,9%
Prélèvements 30 min dépassements 1 mois et 1 an et cautions			2 591	3,3%
1 mois tout public	10,00	21	175	0,2%
1 an tout public	30,00	95	2 375	3,0%
1 mois abonné B et T	7,00	14	81	0,1%
1 an abonné B et T	25,00	47	979	1,2%
1 mois eBoutique avec réduction	8,00	3	20	0,0%
1 an eBoutique avec réduction	25,00	8	167	0,2%
1 mois abonné B et T eBoutique avec réduction	5,00	0	0	0,0%
1 an abonné B et T eBoutique avec réduction	20,00	1	17	0,0%
1 mois eBoutique hors réduction	10,00	5	42	0,1%
1 an eBoutique hors réduction	30,00	30	750	1,0%
1 an abonné B et T eBoutique hors réduction	25,00	11	229	0,3%
Remboursement et Gratuité			-2 370	-3,0%
Tacite reconduction formules annuelles			17 071	21,7%
Recettes totales			78 627	100,0%

Ressources humaines

L'équipe exploitation du service DiviaVélodi se compose de 7 personnes :

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

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 2020 : 50,1%), nettoyer les stations, contrôler les équipements, intervenir en cas de dysfonctionnement.

En 2020, l'équipe des régulateurs et le technicien spécialisé ont régulé 18 744 vélos (autant qu'en 2019), réalisé 5184 contrôles qualité vélos (+733 par rapport à 2019), 1001 contrôles qualité station (+307 par rapport à 2019).

Le contexte particulier de 2020 a permis de réaliser davantage d'interventions de maintenance sur le mobilier des stations (1954 en 2020, +300 par rapport à 2019), notamment des opérations de remise à la terre ainsi que de grosses opérations de maintenance menées sur 7 stations fin décembre 2020 (pendant la période très creuse).

Les moindres dégradations et l'utilisation moins forte liée à la période sanitaire a entraîné une baisse des opérations de maintenance en atelier sur les vélos (908 en 2020, -343 par rapport à 2019).

II.1.3.3 / DIVIAVÉLOPARK

Onze DiviaVéloParks d'une capacité de 24 à 40 places ont été implantés, principalement à proximité des stations de tramway (« Nation », « Europe », « Grésilles », « Parc des Sports », « Grand Marché » et « Monge ») à partir du 24 octobre 2013. Par la suite d'autres stations ont été implantées, sur la commune de Longvic en 2014 (« Longvic Mairie »), sur la commune de Chenôve, à la gare de Dijon et sur le campus universitaire en 2015 (CHENOVE Centre », « DIJON Gare » et « Université »), et enfin à proximité du CHU en 2017 (« CHU – Hôpitaux »).

La station « Monge » est restée fermée pendant un an et demi de 2017 à 2019.

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

- PASS DiviaVéloPark mensuel : 1,00 € par mois
- PASS DiviaVéloPark annuel : 10,00 € par ans

De plus, la souscription à un abonnement DiviaVélo ainsi qu'à un PASS abonnement annuel ou illico offre la gratuité du service DiviaVéloPark.

En 2020, 577 clients ont bénéficié du service (1 512 en 2019) avec une fréquentation moyenne mensuelle (hors été) de 270 clients (396 en 2019), ce qui est, contrairement à l'évolution de DiviaVélo, assez conforme à l'évolution de fréquentation du réseau. Le nombre d'utilisations moyen mensuel est de 2 127 (2 716 en 2019) (hors été), ce qui représente une baisse moins importante par rapport à l'évolution des clients (-21.7 % contre -31.8 %). La station la plus fréquentée reste toujours de loin la Vélostation de la gare SNCF avec 123 clients par mois (202 en 2019).

→ Nombre de clients par mois par VéloStation

Vélostation	Nombre de clients\mois en 2019	Nombre de clients\mois en 2020
Europe	11	10
Grand Marché	32	20
Grésilles	30	18
Longvic Mairie	10	8
Nation	22	18
Parc des Sports	12	9
CHENÔVE Centre	13	10
DIJON Gare	202	123
Université	21	17
CHU-Hôpitaux	9	9
Monge *	34	28
Total	396	270

*moyenne sur 8 mois au lieu de 10 pour Monge en 2019

264 PASS DiviaVéloPark annuels à 10 € ont été vendus (307 en 2019) et 209 PASS mensuels à 1 € (331 en 2019) pour une recette totale de 2 590 € HT VS 3 092 € HT en 2019) soit une baisse de -16.2 %.



II.1.4 / RESSOURCES HUMAINES

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

Au **31 décembre 2020**, 727 personnes travaillaient à Keolis Dijon Mobilités dont 708 salariés, 19 personnes détachées de Keolis SA. Au global, les effectifs des salariés travaillant à Keolis Dijon Mobilités sont répartis comme suit :

		CADRES, MAÎTRISES et TECHNICIENS	EMPLOYÉS	CONDUCTEURS	CONTRÔLE	OUVRIERS	TOTAL
Global		102	61	494	35	35	727
Par sexe	Hommes	78	15	368	28	34	523
	Femmes	24	46	126	7	1	204

→ Par temps de travail* :

Temps complet	Temps partiel	Effectif équiv. Temps complet
683	44	707

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

→ Par contrat de travail* :

CDI	CDD	Dont contrats de professionnalisation ou d'apprentissage
684	17	7

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

Après une progression notable de l'effectif jusqu'en 2018, la baisse de l'effectif constatée en 2019 s'est poursuivie en 2020 avec **727 salariés** contre 737 en 2019. Adaptation des effectifs liée à l'adaptation de l'offre de transport en ce contexte de pandémie et le non-remplacement de départs de conducteurs compte tenu de l'incertitude sur l'évolution future de l'offre de transport.

Par principaux types d'emploi, les évolutions sont :

- Léger retrait du nombre de conducteurs avec - 8 salariés qui s'explique par un ralentissement du rythme des embauches, par prudence, en raison de la baisse d'activité consécutive à la crise sanitaire – en lieu et place recours partiel au renfort temporaire en CDD de remplacement selon besoins ;
- L'effectif nominal de l'activité « fraude » est en légère baisse au 31/12/2020 en raison de deux départs (un départ à la retraite et une mobilité interne), dont les remplacements seront réalisés sur 2021 ;
- Le nombre d'encadrants est stable et le nombre d'employés présente une légère augmentation (+ 3 salariés).
- L'effectif de la maintenance est légèrement en retrait en 2020 par rapport à 2019 en raison de deux départs pour lesquels les recrutements pour remplacement sont en cours.
- L'entreprise poursuit sa politique d'intégration des jeunes dans la vie active par l'alternance et a maintenu au 31.12.2020, 7 postes en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage).

L'âge moyen des salariés de Keolis Dijon Mobilités au 31 décembre 2020 est de 45 ans et l'ancienneté moyenne de 12 ans.

Alors que l'entreprise avait procédé à 45 embauches sur l'année 2019, dont 34 CDI et 11 CDD, les embauches en CDI ont nettement reculé sur l'année 2020 (25 CDI conclus) au profit des embauches en CDD (38 personnes dans l'année).

Ainsi, en 2020, 63 postes ont été pourvus, contre 50 en 2019, dont ;

- 25 postes en CDI, dont 16 conducteurs
- 38 personnes en CDD, dont 16 étaient des contrats de formation en alternance (contrats de professionnalisation ou contrat d'apprentissage).

Parmi les 63 personnes qui ont rejoint l'entreprise en 2020, 24 sont des femmes, soit 38%.

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

À l'article 38 du contrat de Délégation de Service Public portant sur l'exploitation des services de la mobilité, Keolis Dijon Mobilités 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 mobilisant chaque année au moins deux équivalent temps plein – en parcours d'insertion 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.

Le suivi de cet engagement est assuré par la structure « Créativ » pour le compte de Dijon métropole. En raison de la pandémie, aucun bilan intermédiaire n'a été réalisé en 2020 et sera assuré en 2021.

Dans l'attente des résultats actualisés, rappelons que le bilan 2019 faisait état d'un total de 38 133 heures d'insertion effectuées depuis le début de la DSP, pour une obligation contractuelle fixée au total à 21.600 heures d'insertion sur toute la durée de la DSP 2017-2022.

Le recours aux services de l'association PIMMS se poursuit, avec mise à disposition des médiateurs transport.

Les actions en matière d'insertion professionnelle

En raison de la crise sanitaire liée au Covid19, l'ensemble des manifestations auxquelles l'entreprise avait l'habitude de participer ont été annulées, notamment le Carrefour des Carrières au Féminin organisé à l'initiative de l'association FETE et le Salon Apprentissimo.

Acteur local engagé en faveur du développement de l'alternance et des stages en entreprises, Keolis Dijon Mobilités a accueilli au cours de l'année 2020 :

- 16 jeunes en contrats en alternance
- 6 stagiaires de niveau BAC PRO à Master, représentant 250 jours d'accueil ;
- 2 collégiens pour leur stage découverte d'une semaine ;
- 2 adultes en recherche d'emploi qui ont pu accomplir dans l'entreprise une PMSMP (Période de mise en situation en milieu professionnel).

II.1.4.2 / LA FORMATION

Le plan de formation de Keolis Dijon Mobilités pour l'année 2020 a représenté une somme de **322 795 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, **18 629 heures de formation** ont été dispensées aux salariés, soit l'équivalent de 12 ETP. Un niveau stable comparé à 2019, en cette période d'adaptation d'offre.

Le plan de formation 2020 des Conducteurs et Conductrices bus et tramway

En 2020, les Conducteurs et Conductrices ont bénéficié de 8 897 heures de formation.

- 3 976 heures ont été consacrées à la Formation Continue Obligatoire
- 59 d'entre eux ont bénéficié d'une journée de recyclage à la conduite du tramway
- 16 nouveaux embauchés ont bénéficié du cursus d'intégration d'une durée de 84 heures
- D'autres actions ont concerné des effectifs plus restreints, initiées à la demande du salarié ou sur proposition de son manager, et portant sur : l'amélioration continue de la conduite (conduite préventive), la gestion du stress, les gestes et postures, parcours client ou la rédaction d'un constat amiable en cas d'accident.

Le plan de formation des autres collaborateurs et collaboratrices de Keolis Dijon Mobilités

La politique formation de Keolis Dijon Mobilités 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.

À titre d'exemple, ont été organisées en 2020 les actions suivantes :

- Dans la cadre du déploiement du projet « Culture sécurité », l'ensemble des managers et responsables de pôle ont été formés et ont bénéficié de 5 demi-journées destinées à la sécurité au travail ;
- La déclinaison du projet Groupe KEOLIS « KIHM » (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) a conduit à faire bénéficier l'ensemble des 7 managers de la direction Maintenance Patrimoniale de 3 jours de formation permettant d'adapter les méthodes de travail dans un objectif d'amélioration continue (planification, organisation, gestion du magasin et de l'approvisionnement, pilotage et maîtrise des coûts, management opérationnel, etc.) ;
- La déclinaison du projet Groupe KEOLIS « KIHO » (Keolis Industrialise et Harmonise ses Opérations) a permis d'entreprendre la formation de certains managers de la Direction exploitation (5 managers formés en 2020) et se poursuit sur l'année 2021 ;
- Les 13 référents "sécurité des femmes dans les transports" ont suivi deux jours de formation dispensée par l'association FETE ;
- 10 personnes travaillant au contact régulier de la clientèle ont bénéficié d'une formation « gérer les situations d'agressivité et d'incivilité en face à face » dispensée par CCI Formation ;
- Le Responsable DPO a été formé aux fondamentaux du Data Management et de la Gouvernance de la donnée ;
- 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

Le dialogue social de l'entreprise a fortement été impacté par la pandémie COVID-19, adaptant temporairement les fonctionnements (mise en place de réunions en semi-présentiel et en distanciel) et conduisant à de nombreux échanges en faveur de bonnes conditions de maintien de l'activité et l'adaptation des organisations.

À l'image du premier confinement : des échanges riches et nombreux, une fréquence de réunion hebdomadaire inédite, un résultat collectif intéressant.

Entre le 5 mars et fin mai 2020, 17 réunions ont été tenues dans l'objectif d'échanger sur le plan de continuité d'activité, faire des points réguliers de situation COVID-19, échanger sur les mesures d'adaptation et d'organisation du travail, mettre en œuvre l'activité partielle ou l'organisation du travail exceptionnel le 1er mai, convenir des modalités de reprise de l'activité, les conditions de travail, de prévention et de sécurité au travail.

Accords d'entreprise :

Cinq accords d'entreprise ont été signés, de manière unanime ou majoritaire avec les partenaires sociaux, au cours de l'année 2020.

En complément de l'accord NAO, les accords ont porté sur :

- Un accord en faveur du travail exceptionnel le 1er mai 2020, signé en avril,
- Un accord triennal relatif à l'intéressement des salariés pour les exercices 2020 à 2022, signé en juin,
- Un avenant à l'accord d'intéressement relatif à l'exercice 2019 signé en septembre,
- Un accord en faveur du droit à la déconnexion, signé en novembre,

À noter en juin 2020, mesure unilatérale de l'employeur relative au versement d'une prime exceptionnelle dite « MACRON » au bénéfice des salariés dont les conditions de travail ont été le plus impactées par l'épidémie de COVID-19.

Les réunions avec les instances représentatives du personnel :

En complément des réunions régulières des instances CSE, CSSCT et RDP, de nombreuses réunions supplémentaires ont été réalisées au cours de l'année 2020 :

- 10 réunions supplémentaires du Comité Social et Economique :
 - dont 3 relatives à des procédures réglementaires nécessitant la consultation du CSE (procédures d'inaptitude de salariés),
 - dont 1 dans le cadre des consultations mises en place par la Loi Rebsamen et le recours à expertise demandé par le CSE,
 - dont 1 à la demande des représentants du personnel - membres CSE, relative à une procédure de droit d'alerte au titre de l'article L2312-59 du Code du Travail (VACMA)
 - et 5 relatives aux mesures de prévention et d'organisation du travail dans le contexte de pandémie COVID-19
- 3 réunions supplémentaires de la commission du CSE, Commission Santé Sécurité et des Conditions de Travail (CSSCT) :
 - l'une dans le cadre de la procédure de droit d'alerte au titre de l'article L2312-59 du Code du Travail (VACMA)
 - et 2 relatives aux mesures de prévention dans le contexte de pandémie COVID-19

Les mouvements sociaux :

10 alarmes sociales ont été déposées en 2020 par les organisations syndicales, en diminution par rapport à 2019.

5 préavis de grève ont ensuite été déposés en 2020, 4 ont été suivis donnant lieu à 11 journées de grève (pour 8 journées en 2019). 8 de ces journées ont été réalisées dans le cadre de motifs nationaux (politique sociale gouvernementale, et réforme des régimes de retraite pour 7 journées). Les heures de grève sont supérieures de 13% en 2020 par rapport à 2019 avec un total de 6 177 h, avec une répartition maintenue en faveur de motifs nationaux 5031 h contre 1146 h pour motifs locaux.

B. AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Qualité de Vie au travail et Sécurité au Travail :

En termes de qualité de vie au travail, l'année 2020 a été marquée par la poursuite du déploiement de la démarche « culture sécurité », ainsi que par l'ouverture des réunions d'échanges dans le cadre du groupe de travail interne en faveur de l'amélioration des conditions de travail.

Les échanges initiés lors de 2 réunions fin 2020 se poursuivront en 2021.

La recherche de partenariats de restauration permettant d'offrir une prestation au CEM a abouti à une phase test en février 2020 offrant la présence d'un prestataire « Foot-Truck » une fois par semaine, suspendue pendant le premier confinement puis reprise à la rentrée de septembre 2020.

L'absentéisme santé :

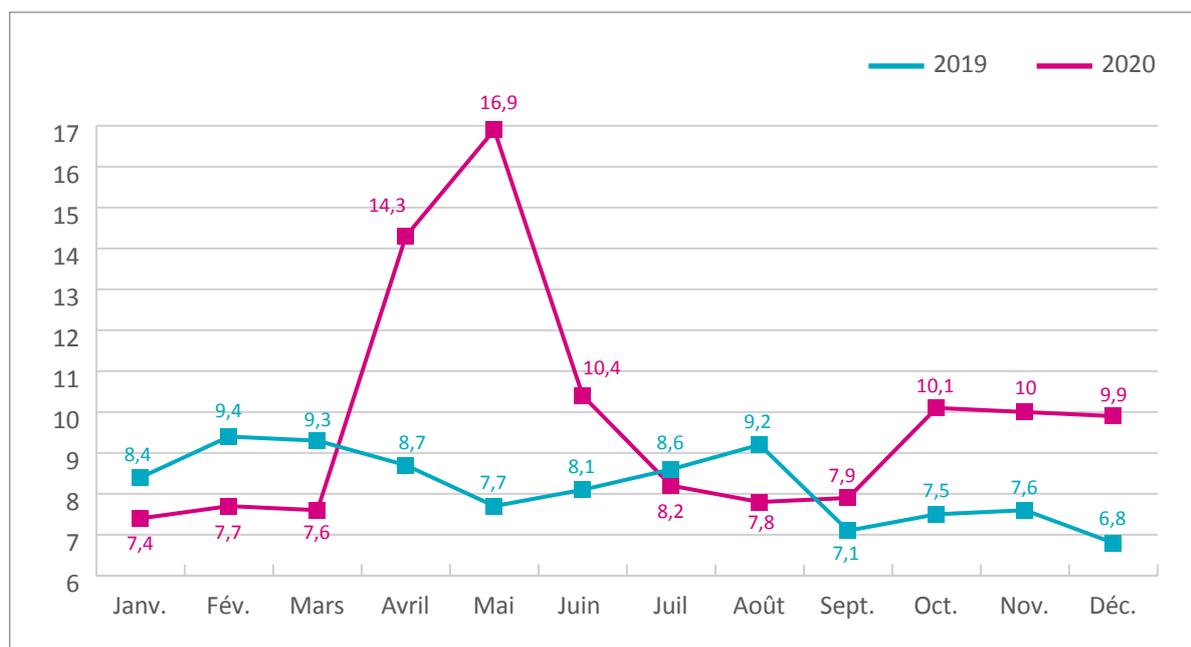
En matière d'absentéisme santé, comme le montrent les 2 premiers graphiques ci-dessous, une tendance favorable est constatée au premier trimestre 2020 avant de comptabiliser les forts impacts de la pandémie COVID-19.

Les deux périodes de confinement s'observent nettement, plusieurs salariés ont tout d'abord été isolés pour une longue durée jusqu'à l'été 2020, puis de nouveaux isolements médicaux ont été prescrits à l'automne.

À cela s'ajoutent de nombreux arrêts de courte durée en lien avec la pandémie.

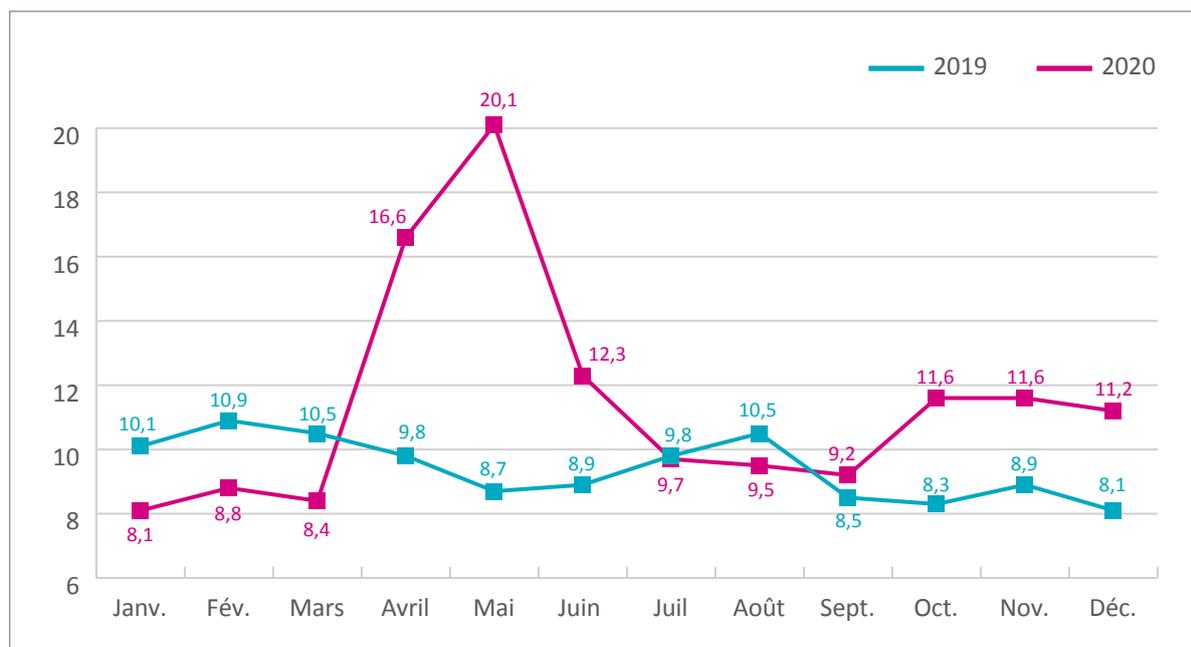
Statistiques exprimées en pourcentage - Maladie - Année 2020 comparée à 2019

→ Suivi de l'absentéisme global maladie



NB : Afin de conserver les mêmes bases de comparaison, les arrêts « garde d'enfants » ne sont pas pris en compte dans cet indicateur

→ Suivi de l'absentéisme maladie des conducteurs



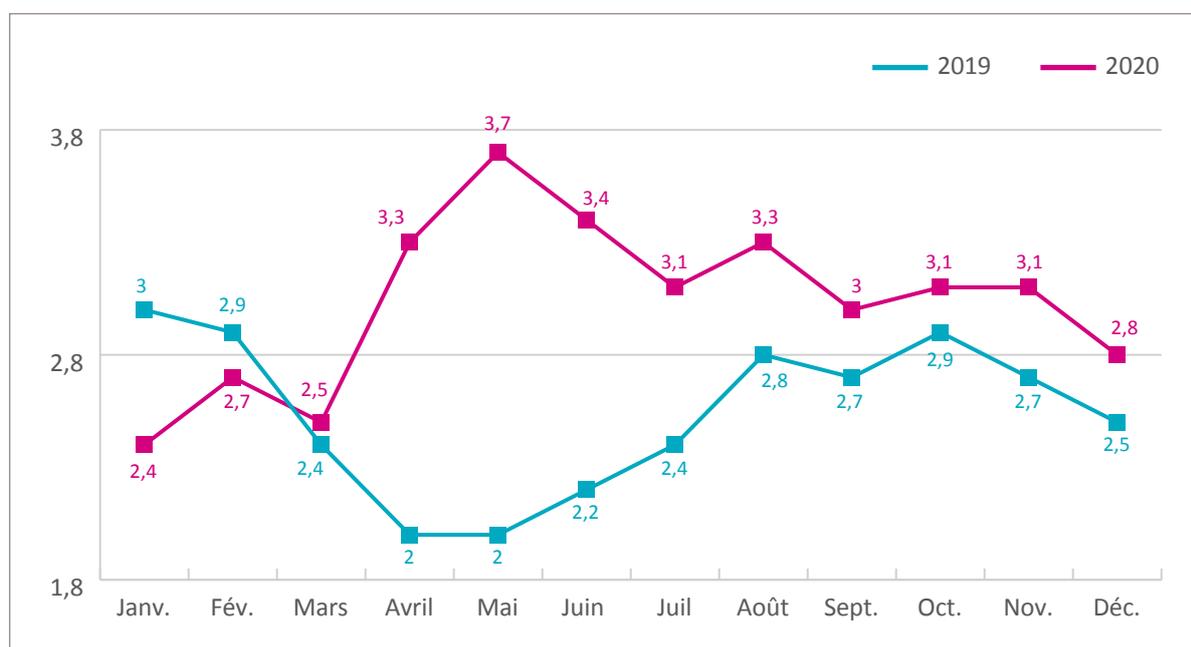
B : Afin de conserver les mêmes bases de comparaison, les arrêts « garde d'enfants » ne sont pas pris en compte dans cet indicateur

Les 2 graphes suivants détaillent l'absentéisme sur accidents de travail. La tendance d'amélioration de 2019 a été poursuivie jusqu'au premier trimestre 2020 avant de connaître une recrudescence des accidents au début de la pandémie COVID-19.

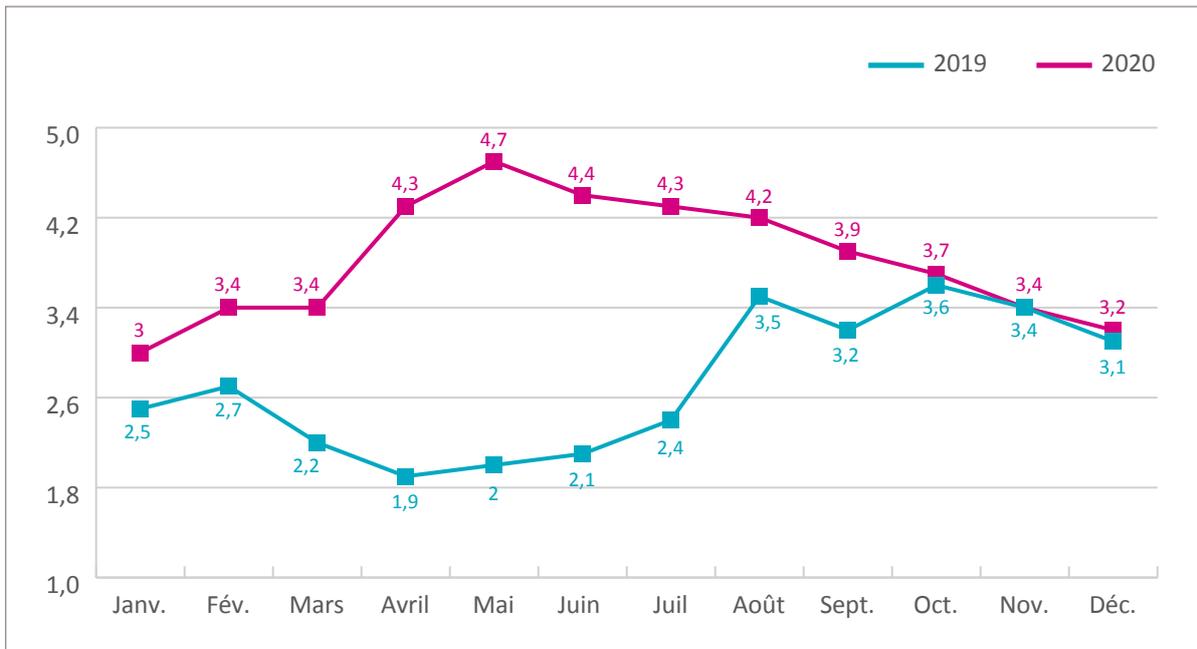
Ce contexte anxigène n'a pas favorisé la reprise du travail, de nombreux actes quotidiens d'incivilités ont conduit à un absentéisme AT important. Au global entreprise, 23% des AT ont été déclarés en lien avec des risques psychosociaux (agression verbale...) et 27% des AT ont été déclarés suite à une agression physique. Plus précisément à la conduite, 28% des AT ont été déclarés en lien des risques psychosociaux (agression verbale...) et 14% des AT ont été déclarés suite à une agression physique.

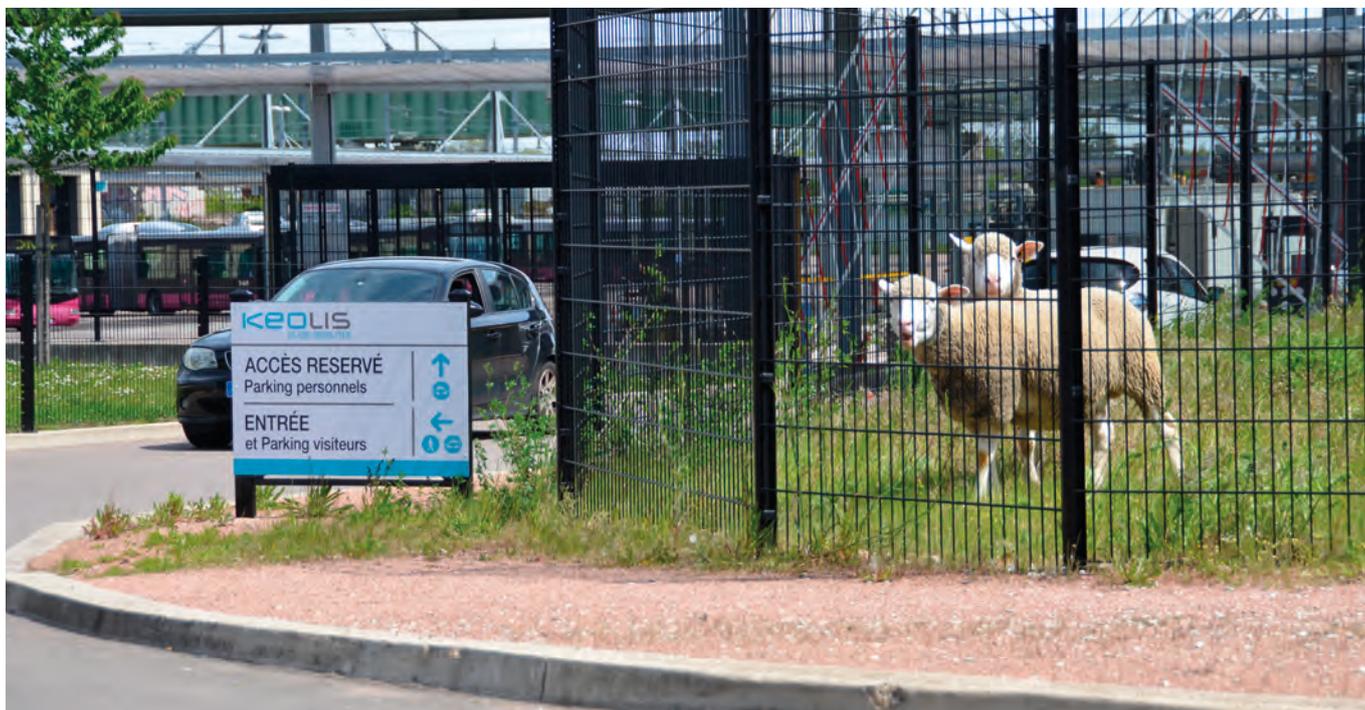
Statistiques exprimées en pourcentage - Accidents de travail - Année 2020 comparée à 2019

→ Suivi de l'absentéisme global accidents de travail



→ Suivi de l'absentéisme Accident du travail des conducteurs





II.1.5 / SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Depuis décembre 2016, Keolis Dijon Mobilités est certifié ISO 14001 pour son système de management de l'environnement pour l'ensemble de ses activités de transports publics Bus&Tram.

En 2020, les actions suivantes ont été réalisées :

- Installation d'un débitmètre pour comptabiliser l'eau de rejet en sortie du site ;
- Mise en place de dispositifs de diminution du débit d'eau sur l'ensemble des robinets du CEM ;
- L'éco-pâturage a été renouvelé sur le site lors de la période estivale et des ruches ont été installées sur le site.

Comme les années précédentes, les différentes consommations d'eau, de gaz, d'électricité et de gasoil sont suivies. En 2020, les consommations ont été impactées par le confinement et les mesures sanitaires associées à la COVID-19 :

- Eau : diminution de la consommation de 10 % par rapport à l'année précédente. En effet, peu de fuite ont été détectées en 2020.
- Électricité bâtiments : consommation à peine inférieure à celle de 2019 (- 1 %). Le télétravail a été généralisé et les consommations liées au PPC ne sont pas comptabilisés.
- Gaz : diminution de 39% de la consommation de gaz par rapport à l'année précédente qui s'explique par :
 - avec le confinement, l'agence commerciale a été fermée au public, les portes habituellement ouvertes régulièrement sont restées fermées. Par conséquent, il a fallu moins chauffer le bâtiment.
 - en 2019, la consommation de gaz était largement supérieure à la normale : une modification de la température de chauffe lors de la période froide en janvier/février, avait eu un impact important sur la consommation des ateliers de maintenance
- Énergies de traction :
 - Électricité : diminution de 10%
 - Gasoil : diminution de 19%

Les consommations d'énergies de traction ont fortement diminué, conséquence de l'adaptation de l'offre de transport, elle aussi fortement diminuée, en lien avec la pandémie et notamment pendant le 1^{er} confinement :

- Le volume total de déchets produit en 2020 est inférieur à celui de 2019.

Baisse de 7 % de déchets non dangereux :

- en 2019, une campagne de changement des roues de tramway avait entraîné une surproduction de déchets ferraille qui est revenue à la normale en 2020.
- Un tri a été réalisé à l'agence commerciale qui a entraîné une élimination de papier supérieure aux années précédentes

Diminution de 33% de déchets dangereux : en 2019, le changement des moteurs et la vidange des ponts de tramway avait engendré une surproduction de déchets d'huile et de liquide de refroidissement. En 2020, les quantités produites sont très inférieures.

99 % des déchets générés cette année ont été valorisés : soit 100% des déchets non dangereux et 99% des déchets dangereux. Cela est possible grâce à la valorisation des boues et eaux issues des séparateurs d'hydrocarbures qui représentent près de 21 % des déchets dangereux produits.

Les activités vélos sont localisées sur le site depuis 2017. Les consommations d'eau et d'énergie ainsi que la production des déchets n'ont pas augmenté de manière significative depuis leur installation. Les déchets générés par Cykleo rejoignent la bonne gestion et différenciation des collectes des différents types de déchets organisée par Keolis Dijon Mobilités, pour éviter de multiplier les bennes présentes sur site et par souci de mutualisation. C'est pourquoi, les quantités de déchets générés sont communiquées de manière non dissociée entre Keolis Dijon Mobilités et CYKLEO.

Ainsi, l'installation de CYKLEO sur le CEM a permis de les intégrer dans les processus de protection de l'environnement de KDM. Ils mettent en place des bonnes pratiques spécifiques à leurs activités et appliquent toutes les procédures relatives à la gestion des déchets, des ressources en eau et en énergie, et aux situations d'urgence.



En 2020, CYKLEO a poursuivi sa démarche environnementale et a obtenu le label "Engagé RSE" délivré par l'AFNOR.



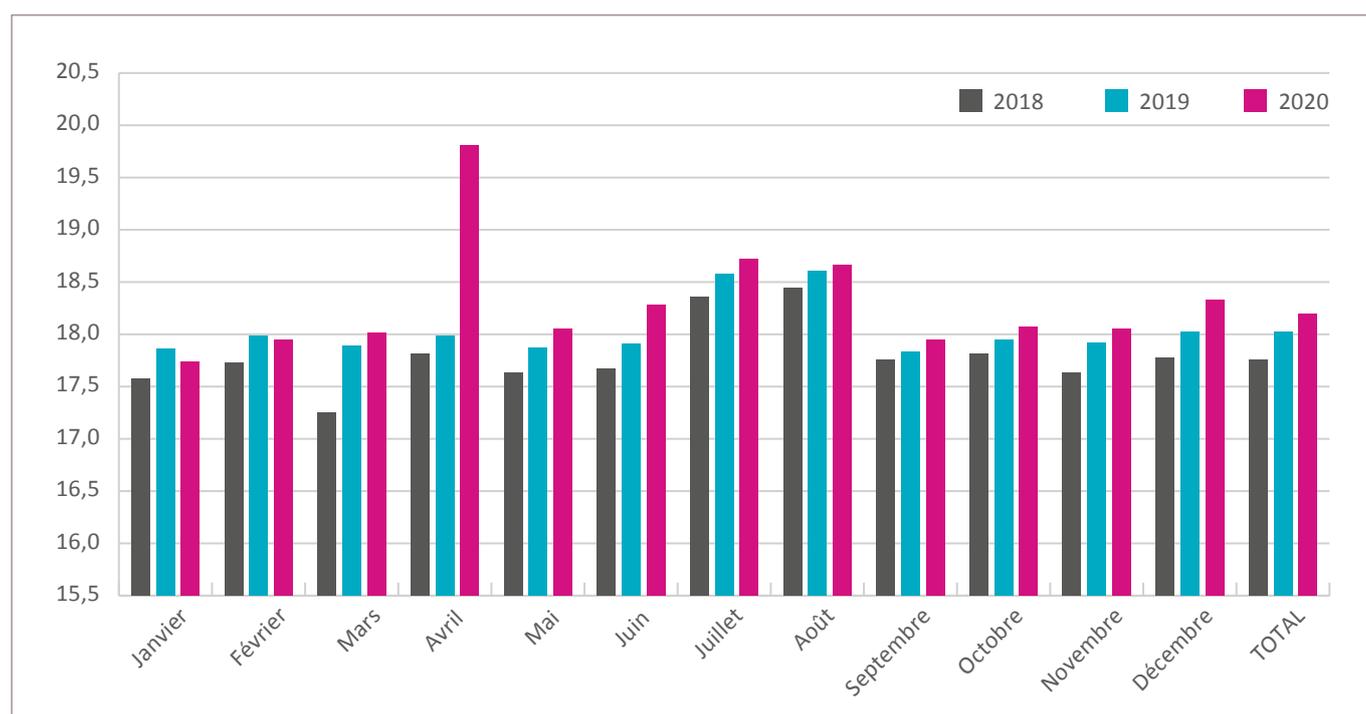
II.1.6 / VITESSE COMMERCIALE

Mesurée conformément à l'annexe B5 de la convention, la vitesse commerciale globale pour 2020 ressort à 18,20 km par heure en cumul annuel (vs 18,02 en 2019 et 17,76 en 2018).

Détail mensuel en Annexe III 2.5

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

→ Comparatif vitesse commerciale Bus 2018 / 2019 / 2020





II.1.7 / MAINTENANCE

II.1.7.1 / PARC MAINTENU

Faisant suite au plan de réforme lancé en 2019 et décrit dans le Rapport annuel 2019, le parc a significativement évolué en 2020.

À ce titre, il faut noter en 2020 l'achat de 5 microbus neufs et 20 bus d'occasion en remplacement de bus âgés de 20 ans ou plus.

Les bus acquis en 2020 sont les suivants :

Véhicules neufs :

- 5 Microbus neufs Dietrich

Véhicules d'occasion :

- 9 Midi bus Long GX137 L
- 9 Standards Citelis
- 1 Articulé Hybride GX 427 Hyb
- 1 Standard Hybride GX 327 Hyb



Au 31 décembre 2020, le parc routier actif dont l'entretien et l'exploitation sont assurés directement par Keolis Dijon Mobilités est de 148 véhicules. Il est composé de :

- 84 autobus articulés dont 61 hybrides
- 63 autobus standards dont 41 hybrides
- 1 microbus

60 autres véhicules sont mis à disposition des sous-traitants. (3 bus articulés, 30 bus standards, 8 bus à gabarit réduit, 4 minibus Gas-Oil, 5 minibus électrique et 10 minibus TPMR).

L'âge moyen du parc routier au 31 décembre 2020 est de 10,9 ans pour les 208 véhicules avec un écart significatif entre les différentes séries de véhicules.

- Hybride : 7,8 ans
- Bus Gasoil Articulés : 15,7 ans
- Bus Gasoil Standards : 18,4 ans
- Midibus : 10,7 ans
- Micro bus Proxi : 0,19 an
- City : 3,6 ans
- TPMR DIVIACCES : 3 ans

Les 2 bus supplémentaires au parc par rapport au 31 décembre 2019 proviennent du mécanisme d'entrée/sortie du parc lié à la période de recouvrement entre la sortie administrative des bus réformés et la mise en service des nouveaux bus neufs et d'occasion.

Pour le parc bus, l'année 2020 a été marquée par les événements majeurs suivants :

- La poursuite des visites 400 KKms Hybrides débutées en 2019
- Le renouvellement de véhicule dans le cadre du plan de réforme
- La prise en charge de la maintenance préventive et corrective des Bluebus suite à la sortie de garantie, après une extension de 6 mois de cette garantie
- La poursuite des travaux de la modification environnement moteur, conjointement avec Heuliez.
- La mise en place des portillons de protection des conducteurs dans le cadre de la gestion de la COVID-19

Concernant les 5 véhicules électriques Bluebus : la fiabilité et la disponibilité demeure un sujet d'attention.

Le comportement des véhicules est conforme aux attentes du point de vue de la fiabilité contractuelle. Cependant, le niveau de maintenabilité est tout à fait insatisfaisant, phénomène principalement dû à un manque de réactivité logistique et opérationnelle du constructeur Bluebus ainsi qu'à des problèmes de qualité.

La garantie générale des Bluebus qui avait été prolongée de 6 mois à pris fin en janvier 2020.

En décembre 2020, Keolis Dijon Mobilités à mis en place un plan d'actions afin de gagner en autonomie de dépannage et de monté en compétences.

L'objectif était de s'affranchir de l'intervention du concessionnaire Bluebus lors les dysfonctionnements d'interface entre la batterie de puissance et le bus.

Ce plan d'actions comprend :

- Une session de formation sur site au CEM
- L'acquisition d'outils complémentaires de diagnostic
- L'achat d'un stock stratégique

Il permettra d'améliorer la disponibilité de ces véhicules Bluebus.

Le parc de tramways est constitué de 33 rames dont l'âge moyen au 31 décembre 2020 est de 8,3 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.

Cette année 2020 a été marquée par les événements liés à la COVID-19.

Dans ce cadre, Keolis Dijon Mobilités a été fortement impacté et les équipes maintenance ont été très rapidement impliquées et forces de propositions afin de trouver des solutions techniques sur les matériels roulants. Objectif : permettre le maintien de l'exploitation tout en supprimant ou limitant au maximum le risque de contamination pour les conducteurs et les voyageurs.



À noter entre autres les dispositions prises suivantes :

- La modification des modes opératoires de l'activité nettoyage en réalisant quotidiennement les opérations de décontamination et nettoyage avec des produits virucides
- La sortie d'exploitation et le traitement immédiat par nébulisation en cas de suspicion dans les véhicules
- La mise en place dès les premiers jours de système d'isolement des conducteurs avec les clients, tant pour le tramway que pour les bus

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 Mobilités a poursuivi les travaux de protection préventive de la Ligne Aérienne de Contact contre le gel.

Ces travaux ont été menés conjointement avec Ineo. Le procédé consiste à pulvériser le nouveau produit par ionisation avec une efficacité de 6 semaines et quelque que soit les conditions météo ; la première pulvérisation a été effectuée le 20 décembre 2020.

Depuis cette date, et malgré les conditions climatiques contraignantes de cet hiver, aucune perturbation liée au gel n'a été constaté et l'organisation de "nuits longues" en exploitation n'a pas été nécessaire.

Pour l'activité voie, les travaux lourds de maintenance se sont poursuivis concernant :

- Remplacement de 2 aiguilles,
- Mesure de la géométrie et de l'usure ondulatoire,
- Meulage de l'usure ondulatoire

Cette année 2020, l'activité Courants Faible (CFA) a été principalement impactée par la très forte charge de travail liée au plan de réforme bus et à l'arrivée des bus d'occasion.

En effet, à cette occasion, de très lourds travaux de câblage et de mise en service des équipements embarqués ont été nécessaires sur les nouveaux bus d'occasion.

Il s'agit en particulier des systèmes suivants :

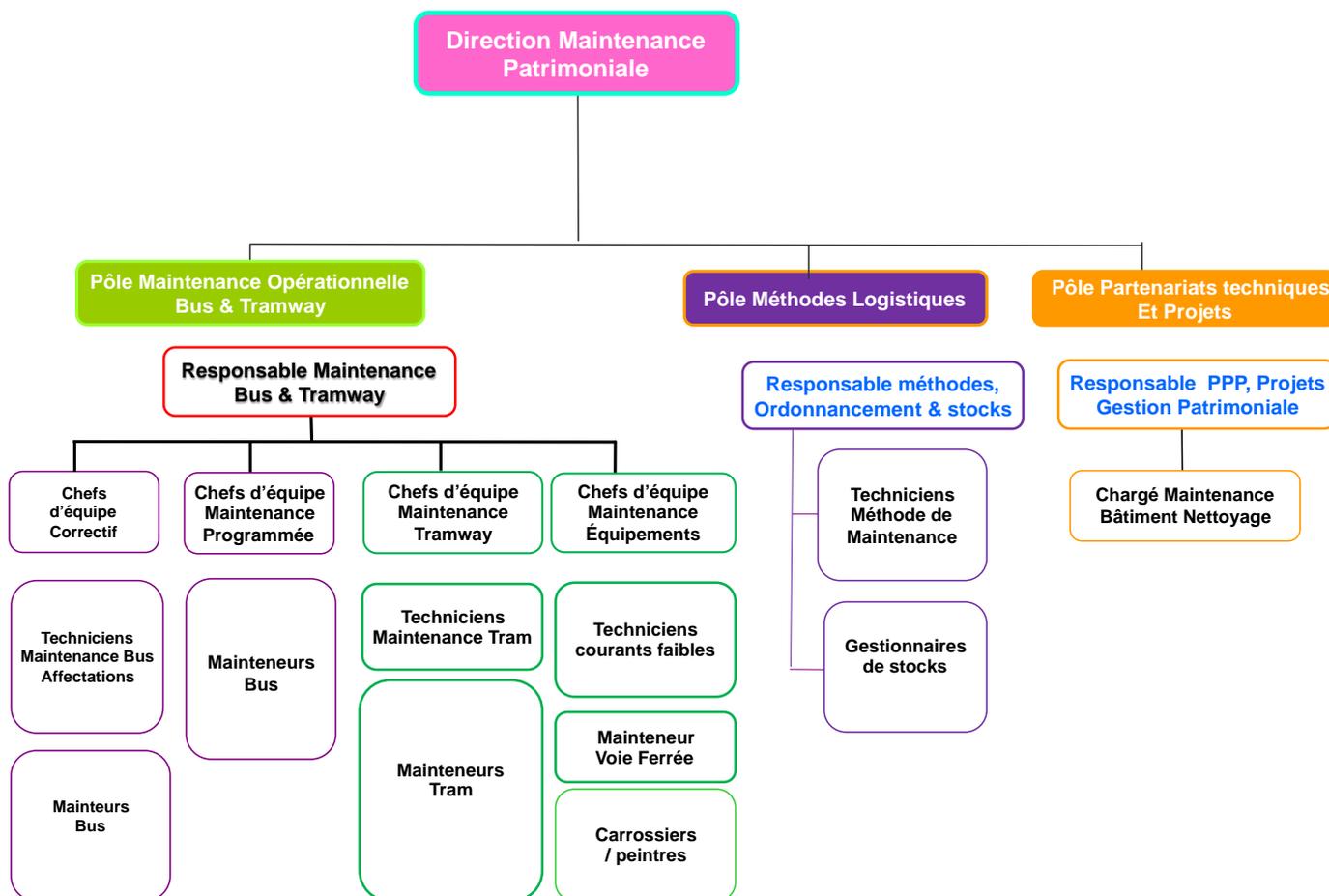
- SAE
- Valideur VIX
- Valideurs Yonéo
- Radio
- Afficheurs information voyageur
- Girouettes
- Prioribus

II.1.7.2 / EFFECTIFS ET ORGANISATION

En 2020, l'organisation est restée conforme et inchangée, à l'exception :

- Du transfert du chargé de maintenance bâtiment et nettoyage sous la responsabilité du responsable PPP Projet Maintenance Patrimoniale.
- Du transfert du coordinateur technique du service maintenance bus et tram au service méthodes

→ Organigramme de Keolis Dijon Mobilités - Direction Maintenance Patrimoniale



Au 31 décembre 2020, l'effectif de la DMP est composé de :

- 1 Directeur Maintenance Patrimoniale,
- 1 Responsable Maintenance Bus et Tram
- 22 agents affectés à la maintenance Bus (dont 1 apprenti - encadrement compris),
- 13 agents affectés à la maintenance des tramways (dont 2 contrats d'alternance - encadrement compris),
- 12 agents à la maintenance des équipements et activités transverses (Carrossiers, Courant Faible, Voie - encadrement compris),
- Service supports : 10 agents (Méthodes de maintenance/gestion des stocks et approvisionnements/bâtiments/gestion PPP).

Les recrutements 2020 ont porté sur le remplacement des départs en retraite.

II.1.7.3 / LES PROJETS DMP

PROJET KHIM

En 2020, Keolis Dijon Mobilités a décidé de mettre en place le projet KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance).

Ce projet a consisté à revoir le système de management de la maintenance en appliquant les standards et les rituels managériaux de Keolis.

L'ambition de ce projet portait sur les 3 axes suivants :

- Être au service de la performance des activités
- Assurer la bonne maîtrise du métier de base pour :
 - Garantir la sécurité
 - Assurer la qualité du service client en impliquant le personnel
 - Acquérir des méthodes de travail robustes, simples et pérennes (« on avance et on crante »)

La démarche a consisté à :

**Créer un référentiel
de méthodes harmonisées
basé sur les pratiques
éprouvées**

**Donner un sens
pour mobiliser
compagnons et encadrants**

**Accompagner « sur mesure »
en fonction d'une analyse
terrain ciblée pour déployer
le référentiel**

Le projet s'est déroulé sur l'année 2020 et, malgré la période COVID-19, le planning prévu a été respecté.

Les principales phases sont décrites ci-dessous :

- Janvier à juin : Formation de l'ensemble des managers Maintenance
- 2 premières semaines de septembre : Diagnostique
- 2 dernières semaines de septembre : définition du plan d'actions
- Octobre à décembre : mise en place des actions, des processus et des rituels de maintenance

L'approche globale a consisté à travailler sur les 7 piliers fondamentaux de la maintenance :

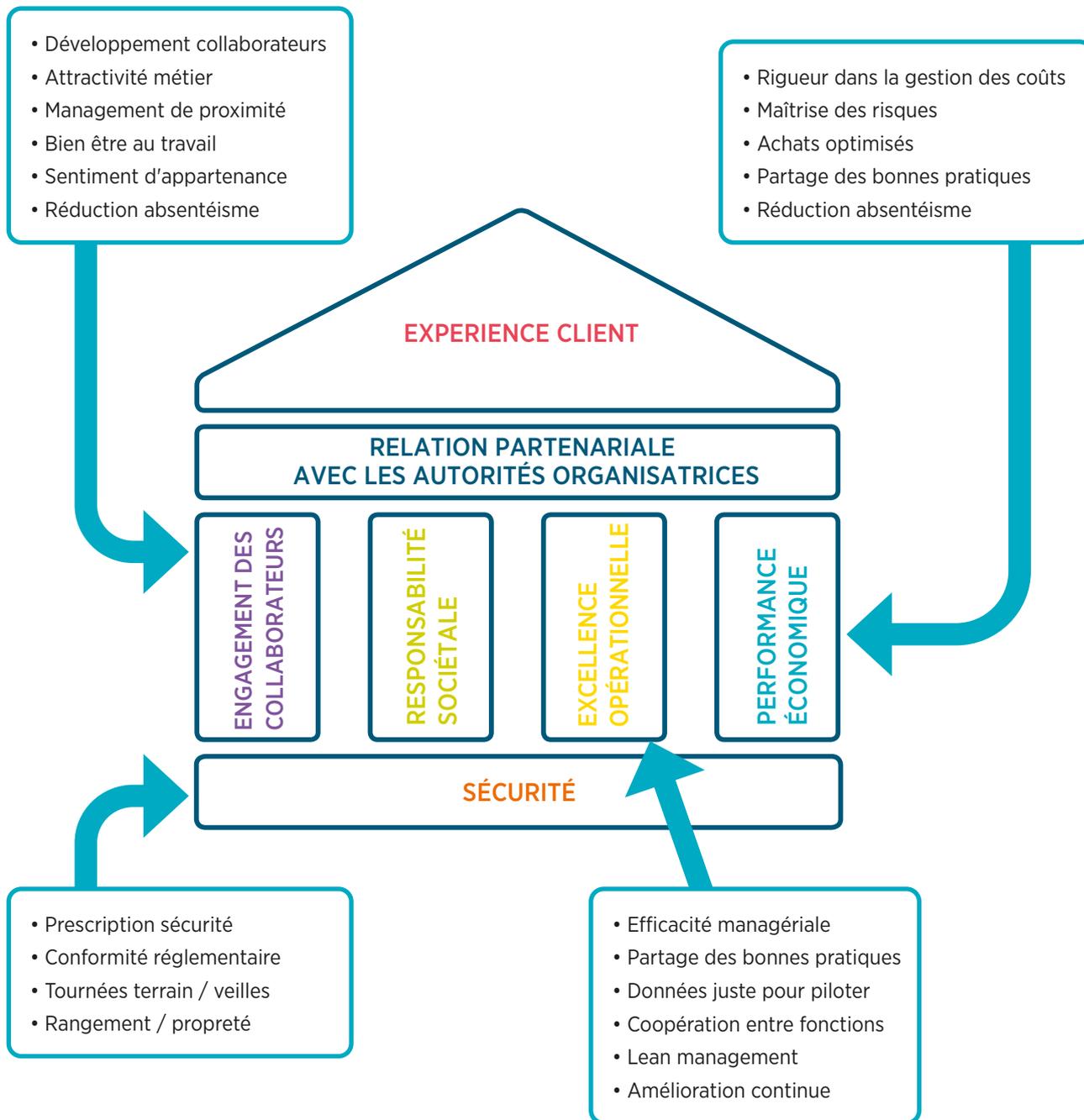
→ KHIM et les 7 piliers de la maintenance



Cette démarche s'inscrit totalement dans le projet d'entreprise Keo'Life avec pour objectif majeur, l'amélioration de la performance par la démarche de l'amélioration continue concernant les fondamentaux suivants :

- Sécurité
- Disponibilité
- Fiabilité

→ Maison Keolife KIHM



Fin décembre 2020, le système de management a été mise en place et les actions ont été lancées et en majorité soldées. Certaines actions nécessitant des délais longs restent à concrétiser.

Avec la mise en place du projet KIHM et du système de management, le projet DMP qui avait été lancé en 2017 a été intégré dans la nouvelle organisation. Il n'est donc plus suivi comme projet indépendant mais pris en compte dans les rituels de managements qui ont été mis en place.

Ce projet n'est donc plus suivi de façon isolé et les actions qui étaient en cours de traitement ou à lancer sont intégrées dans le suivi du projet KIHM.

PROJET HYDROGÈNE

Le projet Hydrogène a été initié par Dijon métropole en 2019.

Début 2020, Keolis Dijon Mobilités a été mobilisé afin de travailler sur la préparation de l'appel d'offre Bus et les sujets d'interface du projet.

Aussi, les services de Keolis Conseil et Projets ont été sollicités dans le cadre de la réalisation de ces travaux afin de travailler sur les missions suivantes :

- Réaliser le diagnostic de l'existant concernant les Bus H2
- Réaliser la correspondance avec les différents constructeurs de bus H2
- Coordonner et suivre les interfaces avec les directions impactées par l'arrivée des nouveaux bus H2
- Réaliser la rédaction du CCTP de l'Appel d'Offres Bus H2
- Faire l'interface MR et exploitation avec le projet Station Nord

Fin 2020, l'ensemble des actions a été lancé et les sujets principaux sont définis ci-dessous :

- Rédaction du cahier des charges de l'appel d'offres Bus
- Lancement du plan de formation et de la définition des modules en collaboration avec le Lycée Eiffel
- Rédaction du programme fonctionnel concernant le dossier de transformation de l'atelier
- Gestion des Interfaces Station – Bus
- Contribution à la définition des stations
- Gestion des impacts exploitation
- Gestion des impacts maintenance

Ce projet s'inscrit dans le développement de la mobilité verte en renforçant l'utilisation des énergies renouvelables sur le territoire métropolitain.

PROJET CAPACITÉ TRAM

Dans le contexte de croissance démographique de Dijon métropole et faisant suite à la surcharge constatée dans les trams en heures de pointe, et malgré les modifications déjà apportées, Keolis Dijon Mobilités, avec l'appui de Keolis Conseil et Projet, a réalisé une étude permettant d'analyser la problématique et de proposer des solutions d'amélioration.

Cette étude s'est déroulée en 3 phases décrites ci-dessous :

- Phase 1 : Réaliser un diagnostic de l'existant
- Phase 2 : Identifier les familles de solutions permettant de retenir des scénarios potentiels
- Phase 3 : Produire une étude d'opportunité des scénarios retenus

Les 3 phases de ce projet ont été effectuées en 2020 et les actions envisagées portent sur :

- Le désengorgement partiel de la fréquentation en centre-ville par la création d'une navette Bourroches - Université
- L'optimisation des temps de parcours par l'amélioration des systèmes de signalisation et d'énergie
- L'optimisation des temps de battement et de retournement en terminus

Ces 3 axes de réflexions se concrétisent par les actions décrites ci-dessous :

→ Propositions alternatives retenues en phase d'analyse

Express Bourroches	Battements terminus	Régulation active	Gestion tronc commun
Glissement conducteurs	ZDM Gare	Valeurs TIV	SLT Tram
Horaires générateurs	HP après 9h	SP Université	AVG Quétigny

On notera en particulier les 8 actions techniques (vertes) permettant une amélioration significative de la performance du réseau Tramway.

Les 4 complémentaires nécessitent une contribution des acteurs de l'agglomération dijonnaise.

II.1.7.4 / ÉVÉNEMENTS PARTICULIERS

Gestion du parc

Les 102 bus hybrides (gestion via le PPP Bus Hybrides) étaient sortis de la garantie générale dès l'atteinte des objectifs de fiabilité prévu au contrat de partenariat en 2015.

Les deux sujets de discussion qui étaient encore à solder en 2019 ont été traités fin 2020. Il s'agissait de la validation du nouveau prototype des cylindres de frein et de la fiabilité des moteurs ACTM.

Les nouveaux cylindres de frein ont été validés courant 2020 par Heuliez et le remplacement de l'ensemble des cylindres sur les 102 bus Hybrides a débuté fin 2020.

Concernant les moteurs ACTM, ces derniers devant être rénovés dans le cadre de la maintenance à 480 KKms, le mode opératoire a été communiqué afin de traiter le sujet. La validation du processus de reprise a débuté fin 2020.

Conformément au contrat PPP, le remplacement des batteries est prévu à mi-vie des véhicules ayant une durée de vie de 15 ans.

Le planning de ces remplacements de batterie qui est prévu sur 2 ans a débuté en 2020 avec une date de fin de remplacement en 2022.

Il faut noter que pour ces travaux prévus dans le cadre du PPP, Heuliez a proposé une batterie de nouvelle technologie Ultracap en remplacement des batteries d'origine. Ces batteries ayant été validées à l'été 2020, les batteries de 17 bus ont été renouvelées à l'identique et le renouvellement par les batteries Ultracap a débuté à l'automne 2020. A la fin du remplacement du parc, 85 bus seront donc équipés des batteries avec la nouvelle technologie.

Un rapport spécifique est consacré au PPP Bus Hybride (voir annexe III.7.6).

Concernant les bus non Hybride, le plan de réforme lancé en 2019 s'est poursuivi en 2020 avec l'achat de 25 véhicules.

Test Bus 24 mètres :

Afin de tester et valider la possibilité de faire rouler des bus 24m bi-articulés sur le réseau de transport, des essais ont été réalisés en janvier 2020.

Ces essais ont été effectués avec l'objectif d'acquiescer éventuellement des bus du réseau du Luxembourg dans le cadre de l'achat des bus d'occasion du plan de réforme initié en 2019, tout en travaillant sur l'amélioration de la capacité du réseau de transport.

Pour ce faire, Keolis Dijon Mobilités s'est rapproché du réseau du Luxembourg qui a mis à disposition un bus 24m pour rouler sur le réseau Divia Mobilités pendant quelques heures.



En conclusion :

- La nécessité de plus de neutralisation des voies de circulation contigües pour effectuer les changements de direction,
- L'incertitude d'insertion sur les parcours actuels des Lianes pour les zones avec de nombreux virages serrés (Lianes 5 rues de Longvic-Coupé de Longvic-Auxonne et Lianes 6 rues saumaise-Dubois, Lianes 4 passage rue de Ghys ...),
- Le faible apport capacité avec seulement 13 places supplémentaires par rapport à un articulé,
- Le coût excessif d'acquisition de ces bus 24 m

n'ont pas permis de donner une suite favorable à ce projet.

Point spécifique « Sécurité, Amélioration et Optimisation »

Dans le cadre de l'amélioration de la sécurité, de l'environnement et des conditions de travail, ainsi que de l'amélioration du réseau de transport, de nombreuses actions ont été lancées ou réalisées en 2020.

Les principales relevant de ces axes sont :

- Mise en service du nouveau système de la Détection Incendie remisage tramway avec changement de technologie. Remplacement du système infrarouge par un système thermique
- Mise en service du débitmètre de contrôle de quantité de rejet d'eau sur le réseau public
- Modification de l'aménagement du bureau Heuliez dans l'atelier
- Reconduction de la mise en place d'un bungalow de vente de titre à l'agence commerciale pendant la rentrée 2020
- Poursuite des travaux de prolongement de la durée de vie des bus non hybrides prévue de 2019 à 2021.
- Poursuite des travaux de maintenance suivantes :
 - 400 KKms des bus Hybrides
 - Travaux « environnement moteur » des bus hybrides dans le cadre de la sécurisation des bus.
 - Lancement de la noria de remplacement des cylindres de frein des Hybrides
 - Lancement Maintenance 480 KKms Hybrides
 - Maintenance 600 KKms Tram
 - Maintenance 450 KKms frein Tram
- Validation du procédé de traitement préventif de la Ligne Aérienne Tramway contre le givre et première pulvérisation.
- Le sujet du problème d'obsolescence des batteries Tramway Polmor est toujours en cours avec Alstom.
- Remplacement des sièges conducteurs tram.
- Installation de protection plexiglass sur tous les postes de conduite des bus

Point spécifique concernant la casse de rail à Valmy

Èté 2020, une casse du contre-rail a été constatée au rond-point Valmy. Cette casse a été générée par un camion surbaissé qui a touché le sol au passage du rond-point. Cet incident a nécessité une opération lourde de remplacement du rail. Une surveillance particulière, ainsi qu'une réduction de vitesse ont été nécessaires jusqu'à la réalisation définitive des travaux.

II.1.7.5 / GESTION DES BIENS IMMOBILIERS

Dans le cadre du dommage ouvrage, le sujet majeur en cours de traitement concerne l'état du revêtement routier des parkings CEM (autobus et véhicules légers).

À ce titre, la gestion du dossier s'est poursuivie en 2020. Dans l'attente de la remise en conformité, le positionnement de l'ensemble des bus sur le remisage avait été décalé de 50 cm en 2019 et l'urgence de ces désordres qui restait à traiter concernait la remise à niveau des caniveaux de la station-service bus. Ces travaux de réparation des caniveaux ont été réalisés en décembre 2020.

Le deuxième sujet en cours concerne le séparateur des eaux de récupération en sortie du réseau Tramway et Bus. Ce sujet d'origine est lié au dimensionnement des équipements par rapport à la nature des travaux réalisés dans le hall grand lavage du Tramway. Ce sujet a été confirmé par l'audit de la DREAL et les études sont à finaliser afin de régulariser la situation.

Concernant le sujet du séparateur, et suite à la non-conformité liée à la justification de la quantité de rejet d'eau dans le réseau public, un débitmètre électronique a été installé et mis en service sur le site le 17 juillet 2020.

Le renouvellement de technologie du système de détection Incendie du remisage Tramway qui avait été lancé fin 2019 a été réalisé au premier trimestre 2020. Le système infra rouge a été remplacé par un système thermique afin de prendre en compte les conditions météo qui nécessitaient d'inhiber le système lors des périodes de brouillard.

II.1.7.6 / 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.1.8 / INVESTISSEMENTS

→ Acquisition de l'année 2020

		Acquisitions
205100	Logiciels	268 156,46
214500	Installations matériels & outillage	47 204,74
215400	Installations spécifiques	19 287,80
215500	Véhicules	1 668 559,08
217000	Véhicules de service	23 000,00
217100	Agencement aménagements sur sol autrui	0,00
217500	Équipements mobiles VE	6 936,00
217600	Vélo	10 420,00
218100	Mobilier urbain	193 027,19
218310	Matériels et Mobilier de bureau	11 021,65
218320	Matériel informatique	167 640,42
	Sous-total	2 415 253,34
220000	Immobilisation mise en concession	
	Sous-total	0
231800	Immobilisations corporelles en cours	1 898 965,74
232200	Immobilisations incorporelles en cours	138 090,01
	Sous-total	2 037 055,75
	Totaux Inventaire B	4 452 309,09

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 2020 - Annexe III 6.6

	Inv. A	Inv. B	Inv. F	Total
Rames de Tramway			33	33
Autobus Articulés hybrides	61			61
Autobus standards hybrides	41			41
Autobus Articulés Autres	19	7		26
Autobus standards Autres	43	9		52
Autobus moyenne capacité	8			8
Minibus TPMR		10		10
Minibus électrique		5		5
Autres minibus		5		5
	172	36	33	241

→ Sorties de l'inventaire B

	Sorties en €
Matériel et outillages	
Véhicules de service	4 383,05
Divers	
Matériel et mobilier de bureau	1 963,07
Mobilier urbain	
TOTAL	6 346,12

Situation comptable au 31 décembre

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Transport Urbain - situation de l'année 2020

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	1 446 024,86	0,00	73 112,00	0,00	195 044,46	1 714 181,32
214500	AAI Const. / sol d'autrui	756 642,67	0,00	0,00	0,00	0,00	756 642,67
215400	Matériels & outillages	610 710,97	0,00	0,00	0,00	47 204,74	657 915,71
215500	Installations techniques	2 070 350,64	0,00	19 287,80	0,00	0,00	2 089 638,44
217000	Matériels de transport VE	1 811 126,90	0,00	699 370,85	0,00	969 188,23	3 479 685,98
217100	Véhicules de Service	331 321,41	0,00	23 000,00	-4 383,05	0,00	349 938,36
217500	Vélos	482 227,36	0,00	10 420,00	0,00	0,00	492 647,36
217600	Equipements mobiles VE	1 551 861,12	0,00	6 936,00	0,00	0,00	1 558 797,12
218100	AAI Divers	1 764 837,93	0,00	44 295,19	0,00	148 732,00	1 957 865,12
218310	Matériels et Mobilier de bureau	224 495,89	0,00	7 873,80	0,00	3 147,85	235 517,54
218320	Matériels informatiques	869 985,85	107,00	33 407,55	-1 963,07	134 125,87	1 035 663,20
	Sous-total	11 919 585,60	107,00	917 703,19	-6 346,12	1 497 443,15	14 328 492,82
231800	Immobilisations corporelles en cours	183 293,20	-4 412,24	3 205 776,67	0,00	-1 302 398,69	2 082 258,94
232200	Immobilisations incorporelles en cours	90 820,00	-49 280,00	382 414,47	0,00	-195 044,46	228 910,01
	Totaux Inventaire B	12 193 698,80	-53 585,24	4 505 894,33	-6 346,12	0,00	16 639 661,77

Sécurité des biens

En matière de sécurité, le centre d'exploitation et de maintenance BUS & TRAM est gardienné en permanence.



II.1.10 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.1.10.1 / COMPTE DE RÉSULTAT 2020

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Transport urbain	Contrat 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	67 080 871	70 880 968	68 378 318
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	0	0	138 365
RECETTES reversées à l'AD	20 688 008	21 631 371	14 631 440
TOTAL RECETTES	87 768 879	92 512 338	83 148 122

→ Charges

Compte d'exploitation prévisionnel Service public Transport urbain	Contrat 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES part de l'AD	20 688 008	21 631 371	14 631 440
Exploitation BUS	25 515 504	26 952 027	25 698 612
Exploitation TRAMWAY	7 072 922	7 471 127	7 084 006
Sous-traitance de lignes	4 010 499	4 278 400	4 122 356
Exploitation TPMR	1 183 199	1 262 237	1 078 691
Exploitation Vélos et Vélostations	1 013 693	1 070 764	998 628
Exploitation autostop organisé	20 881	22 057	3 000
TOTAL CHARGES VARIABLES D'EXPLOITATION	38 816 697	41 056 611	38 985 293
Fonction commerciale	4 118 235	4 345 561	4 170 701
Fonction marketing-études	1 281 132	1 351 851	1 452 127
Billetterie et SAEIV	1 382 357	1 458 663	1 358 885
Entretien des installations fixes	2 979 477	3 143 945	2 752 266
Services généraux et divers	6 280 007	6 626 663	8 896 381
Autres frais	6 771 575	7 145 366	7 385 046
Charges remboursées au réel	191 800	202 387	187 445
Dotations aux amortissements	3 000 061	3 165 664	2 147 863
Frais financiers	248 687	262 415	200 972
Marge et aléas	2 010 842	2 121 841	979 703
TOTAL CHARGES FIXES	28 264 174	29 824 356	29 531 389
TOTAL CHARGES	87 768 879	92 512 338	83 148 122

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 2020

Entité	Intitulé	Montant HT payé en 2020
Keolis SA	Convention de mise à disposition des moyens et des savoir-faire du siège et des directions déléguées aux directions opérationnelles France	2 136 239
Keolis SA	Convention de détachement du personnel	2 183 056
Keolis SA	Convention de société en participation	496 349
Effia	Convention de société en participation	141 814
Cykleo	Convention de société en participation	70 907
Keolis SA	Redevance informatique	120 697
Keolis SA	Refacturations diverses (UITP/assurances/divers)	22 716
Keolis SA	Refacturation certification ISO 14001	10 000
Keolis SA	Convention d'assistance et conseils (projet PO, KIHO...)	118 760
Institut Keolis SAS (IK)	Convention d'adhésion	84 895
IK et établissements	Conventions de formation	112 876
Keolis Conseil et Projets SARL	Convention de prestation, d'assistance et conseils	673 127
Keolis Bourgogne SARL	Contrat de sous-traitance	4 488 568
Effia Synergies - Kisio service consulting	Prestations diverses	158 878
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges parking en ouvrage	3 587 453
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges stationnement sur voirie	1 827 443
Egs	Prestations diverses forfait charges fourrière	631 042
Cykleo	Prestations diverses forfait charges vélo	1 090 508
SNCF	Recrutement (Bilan de compétence)	34 075
SNCF	Convention de détachement du personnel	47 636
Kisio Solutions	Redevance informatique	195 338
Canal TP - Kisio Digital	Déploiement des outils acquisition logiciel	128 445
Géoparts	Transport marchandises	9 929

II.1.10.3 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE FORFAITAIRE

Pour l'année 2020, le montant du forfait de charges avant ajustements du service de transport public s'élève à 70.678.580 €2020 soit une indexation de 5,67% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à -648 K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +187 K€. L'intéressement aux recettes publicitaires s'élève à +91 K€.

Le montant de la contribution financière du service de transport public s'élève donc à 70.309.466 €2020

Détail joint en annexe III 1.3

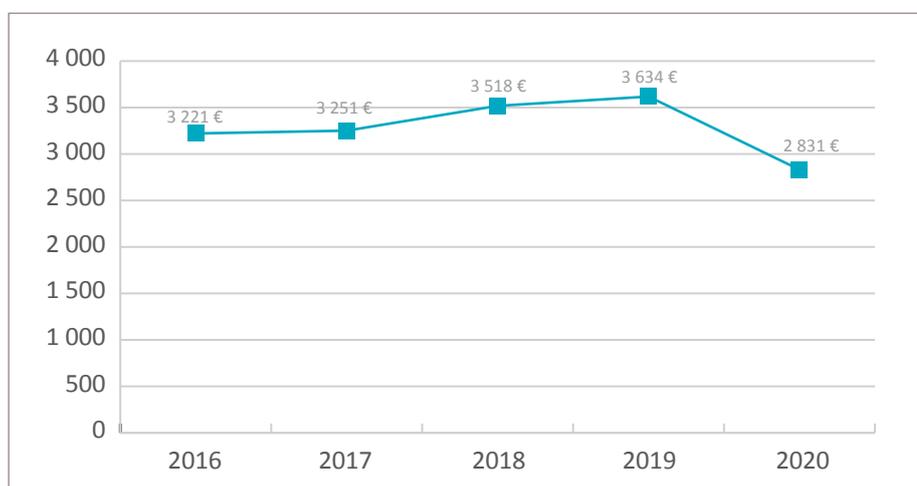


II.2.1 / FAITS MARQUANTS

La crise du COVID-19 a évidemment perturbé l'activité des parkings en ouvrage de mi-mars 2020 jusqu'à la fin de l'année.

Après 3 années de progression sans hausse tarifaire, la baisse de fréquentation et des recettes a été de -23% sur l'année 2020.

→ Recettes totales



Après une baisse très forte en avril-mai due au confinement, **le niveau de fréquentation n'est pas totalement revenu au niveau de 2019 (fréquentation horaire à -20% en juin, -7% en juillet et -4/-5% en août-septembre).**

Le confinement de novembre a entraîné un recul de plus de -73% de la fréquentation horaire et le mois de décembre, traditionnellement très fort, est resté en retrait de -31% par rapport à 2020.

Le deuxième confinement a entraîné une désaffection des parkings en ouvrage pour une partie de la clientèle et un transfert d'une partie de ces clients vers le stationnement sur voirie.

Les travaux du parking Grangier se sont achevés en novembre 2020. La bonne gestion de ces travaux (notamment présence d'agents à l'entrée du parking pour orienter les clients vers les parkings Darcy et Trémouille) a permis de ne pas perdre de clients et de faire prendre de nouvelles habitudes à Darcy pour une partie des clients.

Le lancement de LibertéPark en septembre 2020 a remporté un certain succès (300 clients abonnés à ce nouveau service permettant le post paiement) malgré l'ambiance morose liée à la crise sanitaire.

II.2.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

II.2.2.1 / RECETTES

Globalement, les recettes des parkings en ouvrage sont de 2 831k€ et baissent de -23% par rapport à 2019.

→ Recettes totales par parking

	2020	2019	2018	delta 2020/2019	delta %
Recettes totales ouvrages	2 831 378 €	3 663 511 €	3 518 224 €	-832 133 €	-22,7%
Clemenceau	323 999 €	394 754 €	400 516 €	-70 755 €	-17,9%
Condorcet	343 107 €	451 174 €	422 458 €	-108 067 €	-24,0%
Darcy	510 044 €	548 406 €	414 726 €	-38 362 €	-7,0%
Dauphine	347 418 €	504 327 €	544 833 €	-156 909 €	-31,1%
Grangier	430 860 €	577 828 €	618 831 €	-146 968 €	-25,4%
Malraux	71 554 €	101 135 €	96 811 €	-29 581 €	-29,2%
Monge	51 334 €	62 441 €	512 €	-11 107 €	-17,8%
Sainte Anne	374 242 €	481 005 €	480 100 €	-106 763 €	-22,2%
Tivoli	42 364 €	56 384 €	72 751 €	-14 020 €	-24,9%
Trémouille	336 456 €	486 057 €	447 001 €	-149 601 €	-30,8%
Autres	-	-	19 685 €	-	NS

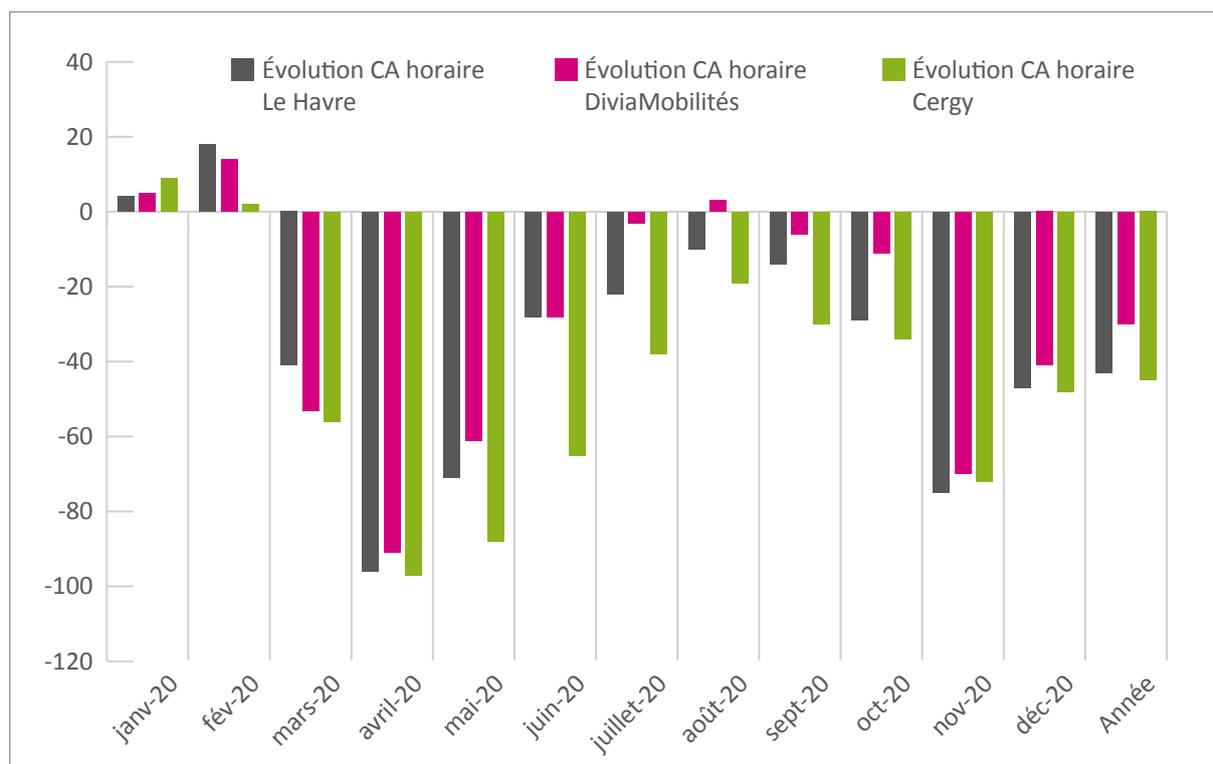
Les recettes horaires sont de 1 544k€ et baissent de -30% (-660k€). Cette forte baisse s'explique essentiellement par la crise du COVID-19.

→ Recettes horaires par parking

	2020	2019	2018	delta 2020/2019	delta %
Recettes horaires ouvrages	1 543 830 €	2 204 025 €	2 077 290 €	-660 195 €	-30,0%
Clemenceau	36 179 €	89 572 €	76 415 €	-53 393 €	-59,6%
Condorcet	187 120 €	269 290 €	245 549 €	-82 170 €	-30,5%
Darcy	266 436 €	315 733 €	249 815 €	-49 297 €	-15,6%
Dauphine	301 567 €	450 183 €	487 091 €	-148 616 €	-33,0%
Grangier	318 011 €	462 831 €	480 249 €	-144 820 €	-31,3%
Malraux	33 590 €	55 888 €	43 987 €	-22 298 €	-39,9%
Monge	39 200 €	43 813 €	461 €	-4 613 €	-10,5%
Sainte-Anne	190 036 €	270 338 €	244 519 €	-80 302 €	-29,7%
Tivoli	15 250 €	22 397 €	34 910 €	-7 147 €	-31,9%
Trémouille	156 441 €	223 980 €	214 294 €	-67 539 €	-30,2%

Cette baisse est évidemment importante mais elle est moins forte que la baisse observée dans de nombreuses agglomérations comme le montre par exemple la comparaison avec les évolutions observées au Havre ou à Cergy :

→ Recettes abonnés par parking en pourcentage



La baisse des recettes d'abonnement est quant à elle de -12% (y compris amodiataires).

→ Recettes abonnés par parking

	2020	2019	2018	delta 2020/2019	delta %
Recettes abonnés ouvrages	1 287 548 €	1 459 486 €	1 440 934 €	-171 938 €	-11,8%
Clemenceau	287 820 €	305 182 €	324 101 €	-17 362 €	-5,7%
Condorcet	155 987 €	181 884 €	176 909 €	-25 897 €	-14,2%
Darcy	243 608 €	232 673 €	164 911 €	10 935 €	4,7%
Dauphine	45 851 €	54 144 €	57 742 €	-8 293 €	-15,3%
Grangier	112 849 €	114 997 €	138 582 €	-2 148 €	-1,9%
Malraux	37 964 €	45 247 €	52 824 €	-7 283 €	-16,1%
Monge	12 134 €	18 628 €	51 €	-6 494 €	-34,9%
Sainte Anne	184 206 €	210 667 €	235 581 €	-26 461 €	-12,6%
Tivoli	27 114 €	33 987 €	37 841 €	-6 873 €	-20,2%
Trémouille	180 015 €	262 077 €	232 707 €	-82 062 €	-31,3%
Autres	-	-	19 685 €	-	-

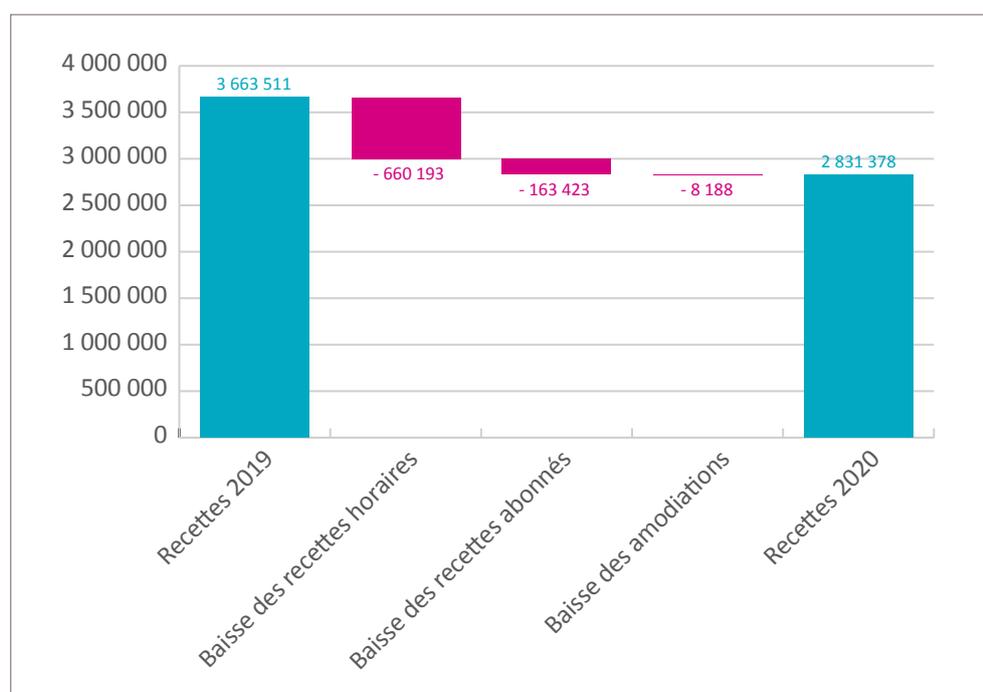
Les parkings en ouvrage comptaient en octobre 2020 2 826 abonnés dont 211 utilisateurs encartés du bus ou du tram. Les abonnés les plus utilisateurs du bus et tram sont les résidents 24/24.

→ Nombre d'abonnés par parking

	Abonnés parkings en ouvrage			
	Abonné Divia bus et tram	Occasionnel Divia bus et tram	Pas client Divia	Total
Clemenceau	0	7	525	532
Sainte-Anne	13	21	473	507
Darcy	5	29	394	428
Condorcet	10	34	361	405
Trémouille	7	19	368	394
Grangier	5	6	182	193
Malraux	3	27	154	184
Tivoli	5	11	68	84
Dauphine	0	4	79	83
Monge	2	3	11	16
Total général	50	161	2615	2826
%	1,8%	5,7%	92,5%	100,0%

La baisse de recettes se compose pour 74% de la baisse des recettes horaires (qui représentent environ 60% des recettes).

→ Évolution des recettes horaires parking



→ Évolution des recettes par parking

	Recettes 2020	Recettes 2019	Delta en €	Delta en %
Ensemble des parkings	2 831 377	3 663 511	-832 134	-22,7%
Recettes horaires	1 543 831	2 204 024	-660 193	-30,0%
Résidents 24/24	331 734	410 870	-79 135	-19,3%
Amodiataires	263 525	271 713	-8 188	-3,0%
Factures trimestrielles	486 257	527 349	-41 092	-7,8%
Semaine L/V	57 827	71 873	-14 046	-19,5%
Toutes catégories	69 675	78 196	-8 520	-10,9%
Permanent 24/24	53 459	61 224	-7 765	-12,7%
Semaine L/S	19 530	26 261	-6 731	-25,6%
Autres recettes	0	3 479	-3 479	-100,0%
Nuit	1 300	4 507	-3 207	-71,2%
Location emplacement / local	0	27	-27	-100,0%
Motos	4 239	3 988	250	6,3%

La baisse des recettes horaires a été très forte lors du deuxième confinement de novembre 2020 (-73%). Il ressort des contacts que nous avons avec différents anciens clients des parkings que le reconfinement a entraîné pour une partie des clients une peur d'aller dans les parkings en ouvrage vus comme un milieu clos et plus risqué du point de vue du COVID-19. Il y a eu un transfert d'une partie des clients des parkings en ouvrage vers le stationnement sur voirie.

La pandémie de COVID-19 a sans doute fait changer les habitudes des clients horaires, notamment **les clients sont restés moins longtemps dans les parkings**. La durée moyenne des tickets a baissé de -4 à -6% en 2020/2019.

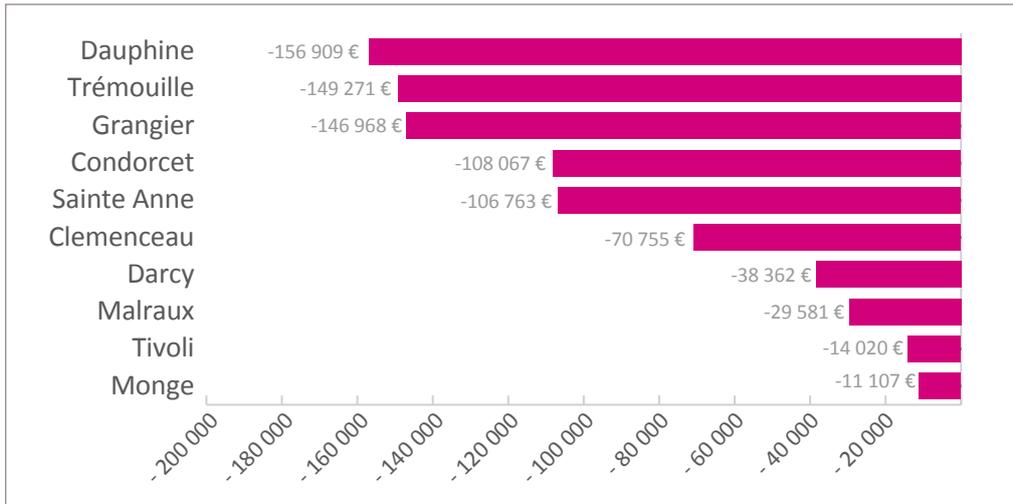
→ Durée moyenne de stationnement par parking

	Darcy		Trémouille		Grangier		Sainte-Anne		Condorcet	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Durée moyenne des tickets	2h18	2h27	2h25	2h32	2h09	2h17	2h44	2h54	2h33	2h39
Variation	-6%		-4%		-6%		-6%		-4%	

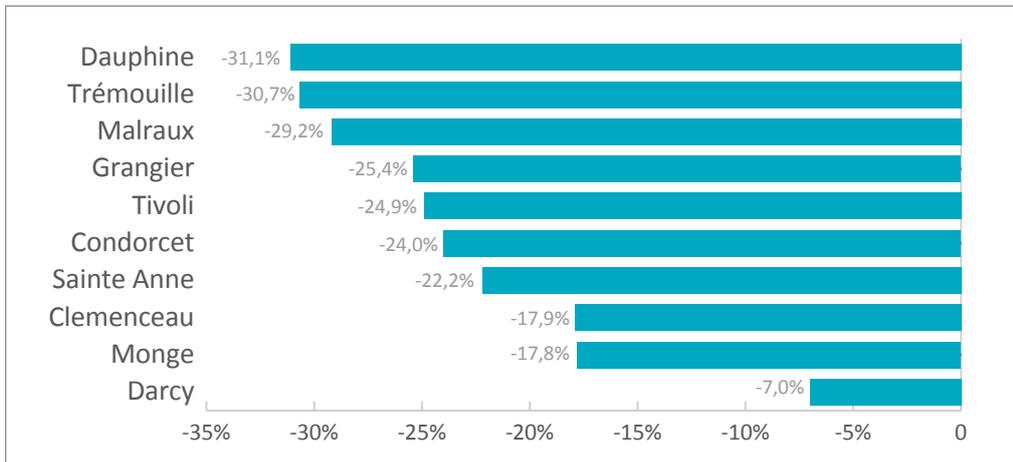
	Dauphine		Malraux		Clémenceau		Tivoli		Monge	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Durée moyenne des tickets	1h57	2h03	2h21	2h34	2h03	2h43	2h53	2h57	2h50	2h58
Variation	-5%		-9%		-24%		-2%		-5%	

Les évolutions des recettes des différents parkings sont contrastées.

→ Évolution des recettes totales par parking 2020/2019

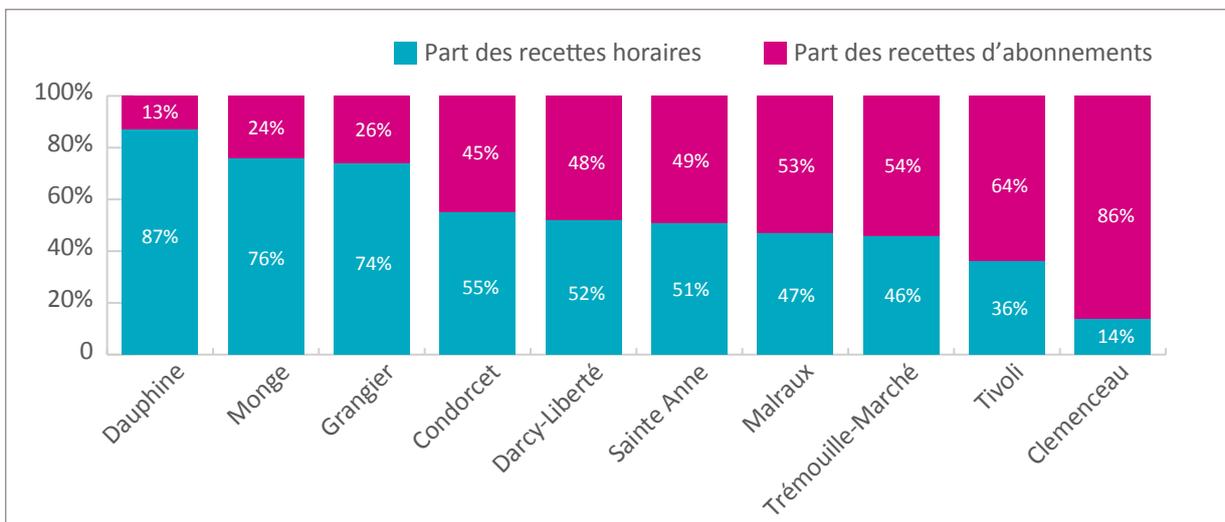


→ Évolution des recettes totales par parking 2020/2019 en pourcentage



La forte baisse de recettes du parking Dauphine est liée principalement au fait que les recettes de ce parking sont composées à 80% de recettes horaires et que l'activité de ce parking est très fortement liée à l'activité du centre-ville de Dijon. Ce parking a donc été très pénalisé par les baisses de fréquentation liées au COVID-19. A la marge, la fin du déménagement des commerçants du centre commercial a également joué un rôle sur la fréquentation des clients horaires.

→ Répartition des recettes entre clients horaires et abonnés



Grâce à une gestion performante de la période des travaux (entre janvier et octobre 2020, présence d'agents à l'entrée du parking pendant les périodes de saturation pour orienter les clients vers les parkings Darcy et Trémouille), La baisse des recettes du parking Grangier est plus limitée que celle de Dauphine malgré la période de travaux et la baisse sensible du nombre de places (suppression du niveau -1 consacré aux véhicules du service propreté de la ville de Dijon). Elle s'analyse en parallèle de la baisse moins importante observée au Parking Darcy. En effet, pendant les travaux du parking Grangier (entre janvier et octobre 2020), les clients horaires se sont reportés massivement sur le parking Darcy.

La baisse des recettes des parkings Sainte-Anne et Condorcet est partiellement amortie par le fait que les recettes de ces deux parkings sont composées à hauteur de 50% de recettes d'abonnement dont la baisse a été limitée à -12/15%.

La baisse limitée des recettes du parking Monge s'explique par le fait que ce parking est en phase de lancement et de croissance et que des campagnes de promotion ont été mises en œuvre pour le faire découvrir par de nouveaux clients.

Pour le parking Clémenceau, le télétravail de nombreux salariés abonnés dans le parking après le premier confinement qui explique une baisse de -27% des recettes d'abonnement, et à l'arrêt de l'activité du parc des expositions (annulation des évènements tels que les salons, le concours de la fonction publique et surtout l'annulation de la foire gastronomique) explique la baisse de près de -60% des recettes horaires. Par contre, les recettes des amodiations, qui représentent 81% des recettes du parking, restent pratiquement au même niveau qu'en 2019 (263k€ en 2020 contre 271k€ en 2019).

Près de 80 000 chèques commerçants (tickets de parking 2h vendus à Shopping Dijon à 0,55€ HT) ont été utilisés contre 103 329 en 2019 et 63 202 en 2018.

Après la hausse de 63% observée en 2019 liée au plan de redynamisation du commerce de centre-ville engagé à la suite des gilets jaunes, le nombre de chèques commerçants a connu une forte baisse liée au COVID-19 en 2020.

→ Nombre de tickets commerçants utilisés par mois

	2018	2019	2020	écart 2020/2019	écart en %
Janvier	5148	8782	9243	461	5%
Février	4478	7904	8675	771	10%
Mars	5781	8849	4372	-4477	-51%
Avril	4741	8225	568	-7657	-93%
Mai	5405	8688	3932	-4756	-55%
Juin	5055	8837	7775	-1062	-12%
Juillet	4865	8009	7148	-861	-11%
Août	4137	6373	6639	266	4%
Septembre	5134	7835	7658	-177	-2%
Octobre	5533	9625	9074	-551	-6%
Novembre	5835	8872	4358	-4514	-51%
Décembre	7090	11330	9915	-1415	-12%
Total	63202	103329	79357	-23972	-23%

Les chèques commerçants représentent en 2020 près de 12% des tickets horaires (contre 10,8% en 2019).

II.2.2.2 / FRÉQUENTATION

La fréquentation globale des parkings en ouvrage s'établit à 984 400 voitures en 2020 contre 1 371 000 en 2019, soit une baisse de -28% comparable à la baisse des recettes (environ 387 000 voitures de moins en 2020).

→ Variation de la fréquentation des parkings en ouvrage au mois le mois

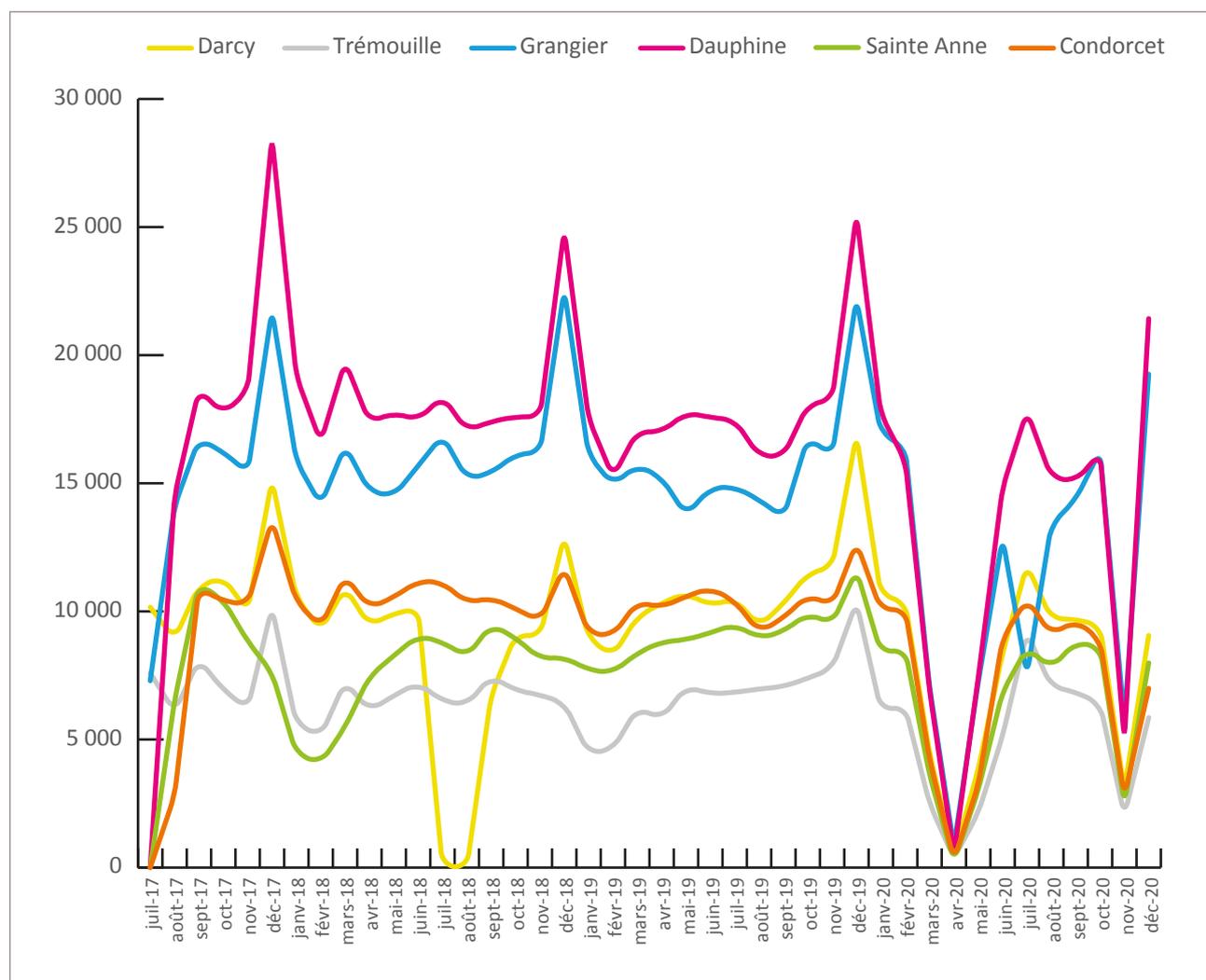


La fréquentation horaire baisse de -30% et la fréquentation des abonnés baisse de -23%.

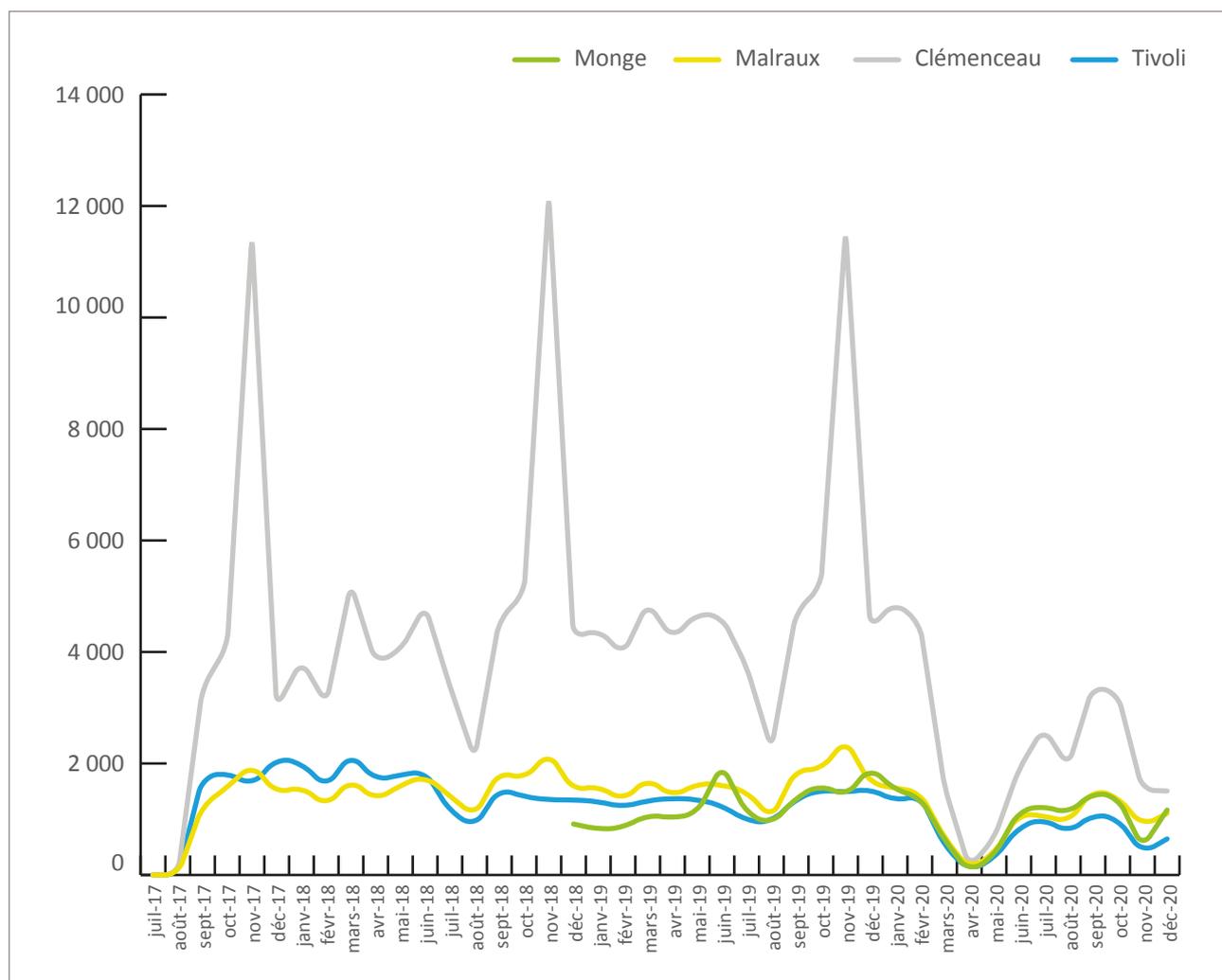
→ Fréquentation horaire 2020/2019/2018

	Fréquentation horaire 2020	Fréquentation horaire 2019	Fréquentation horaire 2018	Delta fréquentation horaire en nombre de voitures	Delta fréquentation horaire en %
Darcy	90 791	128 544	98 047	-37 753	-29%
Trémouille	59 932	81 326	78 436	-21 394	-26%
Grangier	137 837	188 486	193 664	-50 649	-27%
Dauphine	153 924	213 511	221 076	-59 587	-28%
Sainte-Anne	74 841	109 260	90 626	-34 419	-32%
Condorcet	84 732	123 113	126 494	-38 381	-31%
Tivoli	9 401	15 684	18 748	-6 283	-40%
Clemenceau	27 920	58 689	56 349	-30 769	-52%
Malraux	12 210	19 674	19 011	-7 464	-38%
Monge	11 962	15 202	914	-3 240	-21%
Global	663 550	953 489	903 365	-289 939	-30%

→ Variation de la fréquentation horaire



→ Variation de la fréquentation horaire suite



Les deux parkings les plus fréquentés restent Grangier et Dauphine. Le parking Grangier a enregistré 137 837 entrées horaires (11 500 entrées horaires en moyenne par mois) et le parking Dauphine a enregistré 136 231 entrées horaires (11 350 entrées horaires en moyenne par mois). La fréquentation horaire des deux parkings est désormais comparable alors qu'en 2019, la fréquentation du parking Dauphine était supérieure de 13% à celle du parking Grangier.

Le parking Darcy-Liberté, dont la fréquentation a baissé de façon limitée, a enregistré une fréquentation horaire de 90 800 entrées et occupe en 2020 la troisième position en termes de fréquentation horaire.

Le parking Sainte-Anne a enregistré environ 75 000 entrées horaires là où Condorcet en a enregistré environ 85 000.

La fréquentation des parkings en ouvrage est surtout importante le vendredi et le samedi. Le vendredi est un jour de marché et le samedi est à la fois un jour de marché et un jour de forte fréquentation des commerces du centre-ville en général.

→ Fréquentation par jour : nombre d'entrées totales moyennes par jour et par parking

	Clemenceau	Condorcet	Darcy	Dauphine	Grangier	Malraux
lundi	543	427	440	404	480	169
mardi	554	539	521	589	699	182
mercredi	528	549	509	595	662	158
jeudi	609	576	513	570	657	182
vendredi	528	667	597	818	869	169
samedi	78	648	641	967	906	62
dimanche	21	154	116	90	84	24
Fréquentation maximale	784	782	861	1207	1147	216
	jeudi 20 février	vendredi 14 février	samedi 18 janvier	mercredi 23 décembre	mardi 22 décembre	mardi 04 février

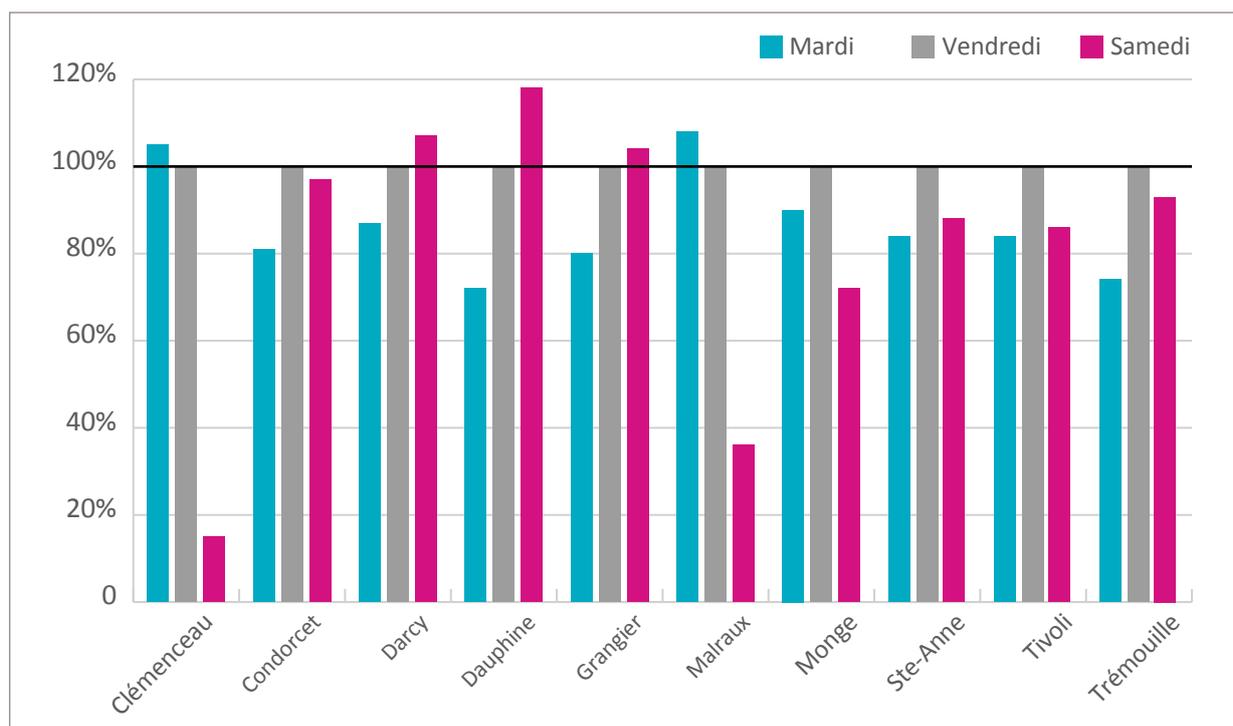
	Monge	Sainte-Anne	Tivoli	Trémouille	Total
lundi	79	418	78	302	3339
mardi	80	553	94	433	4243
mercredi	77	531	96	352	4057
jeudi	92	565	104	390	4257
vendredi	89	655	112	584	5087
samedi	64	577	97	540	4578
dimanche	4	147	40	68	746
Fréquentation maximale	125	778	150	722	6109
	jeudi 06 février	vendredi 21 février	vendredi 14 février	vendredi 03 juillet	vendredi 14 février

→ Taux de remplissage par jour et par parking

	Clemenceau	Condorcet	Darcy	Dauphine	Grangier	Malraux
lundi	103%	64%	74%	49%	55%	100%
mardi	105%	81%	87%	72%	80%	108%
mercredi	100%	82%	85%	73%	76%	94%
jeudi	115%	86%	86%	70%	76%	108%
vendredi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
samedi	15%	97%	107%	118%	104%	36%
dimanche	4%	23%	19%	11%	10%	14%

	Monge	Sainte-Anne	Tivoli	Trémouille	Total
lundi	89%	64%	69%	52%	66%
mardi	90%	84%	84%	74%	83%
mercredi	87%	81%	86%	60%	80%
jeudi	104%	86%	93%	67%	84%
vendredi	100%	100%	100%	100%	100%
samedi	72%	88%	86%	93%	90%
dimanche	4%	22%	35%	12%	15%

→ Taux de fréquentation horaire des parkings en ouvrage par type de jour (vendredi = 100%)



Les 6 parkings d'hyper centre-ville et proches du centre-ville connaissent des taux d'occupation assez élevés, notamment les jours de forte activité du centre-ville :

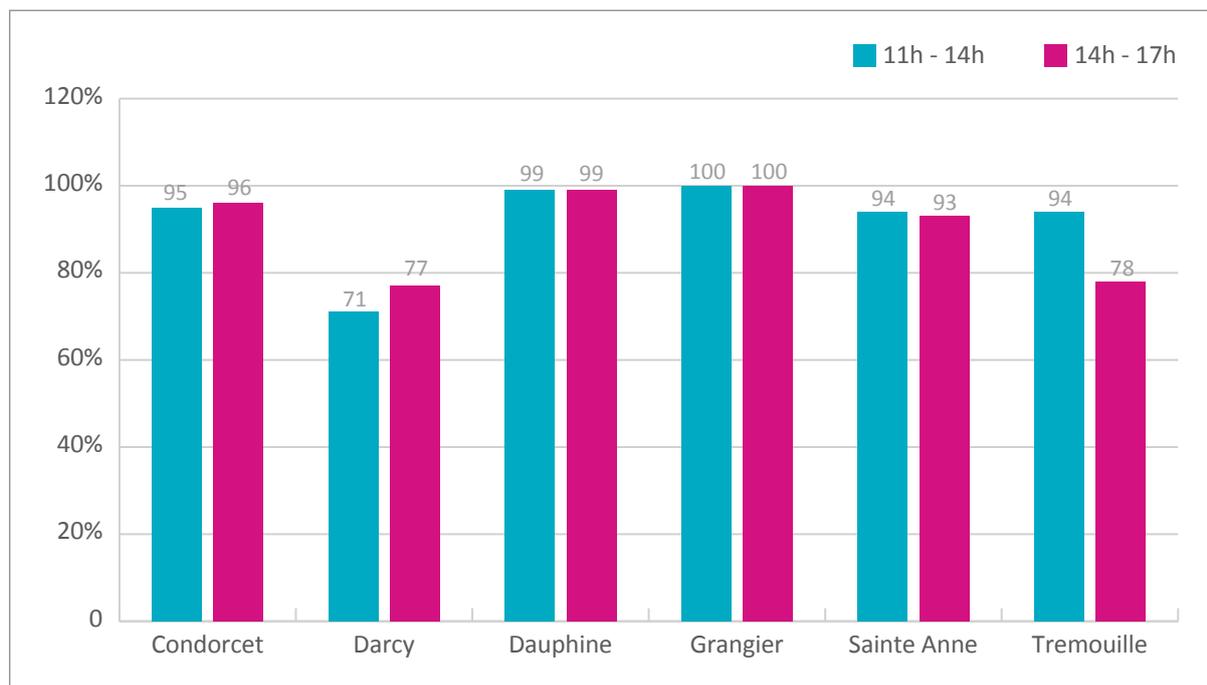
→ Taux d'occupation (moyennes calculées du 1^{er} janvier au 16 mars 2020)

	Condorcet		Darcy		Dauphine	
	11h-14h	14h-17h	11h-14h	14h-17h	11h-14h	14h-17h
Lundi	75,8	83,3	62,5	64,9	61,4	78,3
Mardi	91,5	92,8	68,7	72,7	96,1	98,2
Mercredi	86,7	91,3	66,7	70,1	93,4	99,1
Jeudi	89,7	93,1	66,8	69,8	90,4	96,3
Vendredi	97,0	98,1	74,8	75,5	100,0	100,0
Samedi	96,5	98,1	68,7	83,3	100,0	100,0
Dimanche	53,5	52,7	23,7	26,3	21,9	24,4
Maximum	100,0	100,0	90,5	100,0	100,0	100,0
Nombre de jours complet	22	39	0	2	118	151
Moyenne mardi-vendredi-samedi	95,0	96,4	70,8	77,2	98,7	99,4

	Grangier		Sainte-Anne		Trémouille	
	11h-14h	14h-17h	11h-14h	14h-17h	11h-14h	14h-17h
Lundi	74,9	88,5	74,2	73,0	67,0	66,6
Mardi	100,0	100,0	91,4	87,9	89,3	78,1
Mercredi	97,8	100,0	87,5	86,0	71,6	67,4
Jeudi	99,2	99,9	91,5	90,6	79,1	76,2
Vendredi	100,0	100,0	96,7	95,8	97,3	81,9
Samedi	100,0	100,0	93,8	94,8	95,8	73,8
Dimanche	28,3	27,3	52,2	49,6	35,7	32,9
Maximum	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	91,3
Nombre de jours complet	117	131	14	20	23	0
Moyenne mardi-vendredi-samedi	100,0	100,0	93,9	92,8	94,2	78,0

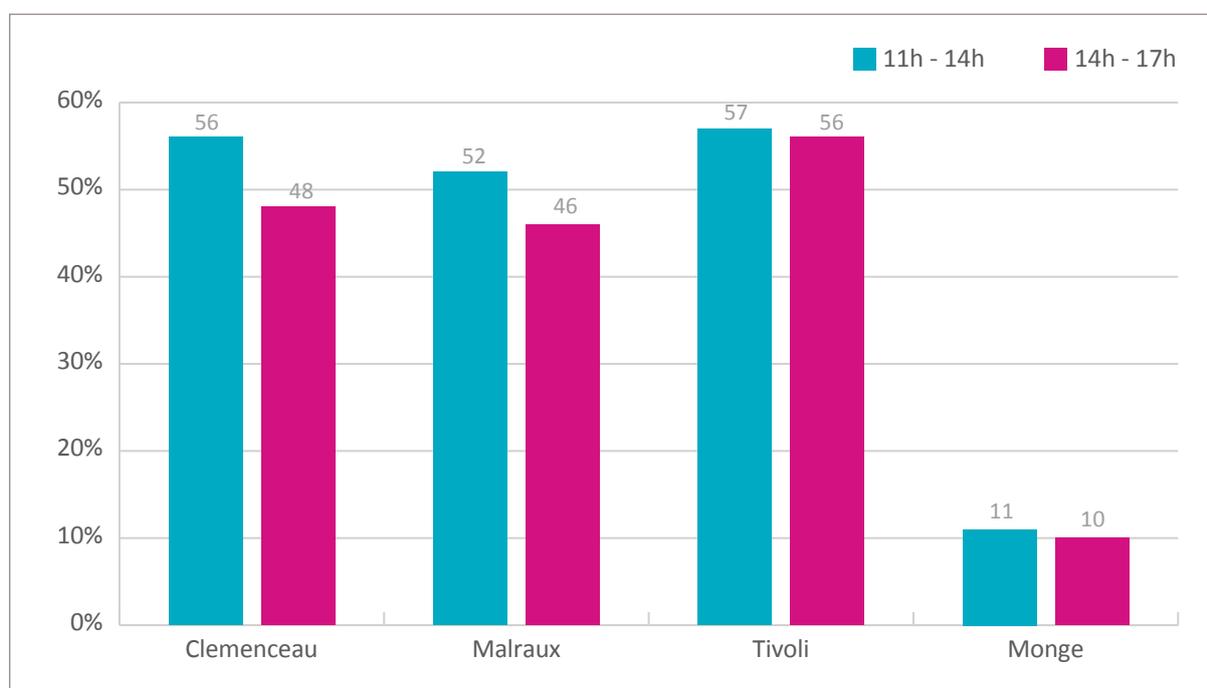
Les jours de marché, tous ces parkings à l'exception de Darcy-Liberté sont complets ou presque le matin et la plupart du temps l'après-midi (La fréquentation de Darcy-Liberté est en nette progression depuis sa rénovation et la mise en place d'une signalétique spécifique).

→ **Taux d'occupation des 6 parkings du centre-ville (moyennes calculées du 1^{er} janvier au 16 mars 2020)**



Les 3 parkings de périphérie hors Monge (Clemenceau, Malraux et Tivoli) affichent des taux d'occupation autour de 60% les jours les plus forts.

→ **Taux d'occupation des 4 parkings en périphérie (moyennes calculées du 1^{er} janvier au 16 mars 2020)**



La fréquentation et l'occupation du parking Tivoli ont été affectées par la présence des ressortissants du CHRS de la Manutention (présence fréquente à l'entrée du parking pouvant inquiéter les clients du parking, urine, dégradations....).

Les parkings Sainte-Anne et Condorcet connaissent des taux d'occupation assez élevés en soirée. C'est sans doute à la fois dû à leurs positionnements géographiques proches de lieux de sortie prisés et au fait qu'ils accueillent de nombreux abonnés résidents.

→ Taux d'occupation en soirée (moyennes calculées du 1^{er} janvier au 16 mars 2020)

	Taux d'occupation Condorcet après 19h00	Taux d'occupation Darcy après 19h00	Taux d'occupation Dauphine après 19h00	Taux d'occupation Grangier après 19h00	Taux d'occupation Sainte-Anne après 19h00	Taux d'occupation Trémouille après 19h00
Lundi	67,4	29,7	26,9	38,3	61,1	41,6
Mardi	79,8	32,1	37,0	47,4	73,0	44,3
Mercredi	87,5	31,8	39,8	48,8	70,2	47,6
Jeudi	91,7	34,8	42,8	51,5	74,7	49,8
Vendredi	96,4	38,4	57,2	55,4	79,8	55,3
Samedi	97,3	46,1	71,3	66,8	80,9	56,9
Dimanche	51,4	21,1	14,1	20,1	50,3	34,9

II.2.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

L'épidémie de COVID-19 a de fait rendu impossible les actions commerciales sur le terrain pendant une grande partie de l'année 2020.

Nous avons utilisé le CRM afin d'informer et de rassurer nos clients en envoyant de nombreux mails et courriers.

Les thèmes de ces différents mailings étaient les suivants :

- actions de désinfection des différents équipements des parkings en ouvrage (mains courantes, boutons d'ascenseurs, poignées de porte.....)
- report des abonnements lors des périodes de confinement

2 HEURES EN PARKING → 2,80€*
EN VOIRIE → 4,10€

VIRÉE SHOPPING... RÉFLEXE PARKING !

Les parkings de Dijon simplifient vos sorties

DIVIA Park

PROMOTION DES PARKINGS EN OUVRAGE AUPRÈS DES UTILISATEURS DE LA VOIRIE

Les parkings en proximité des rues que sur la voirie. **Un de plus dans les parkings installé du centre-ville.** Les parkings DiviaPark !

HORAIRES
DUVRAGE* de 17h30 à 19h00
Périphérie du centre-ville : Condorcet, Sainte-Anne, Mairaux, Clémenceau, Trévo-Berthelette

→ 1,90 €
→ 2,80 €
→ 3,20 €
→ 4,10 €

Badge téléphone Liberté / Carte Total GR

La durée de votre choix (la tarification est limitée à 2h00 sur la voirie en centre-ville...)

CONFORTABLE De récents travaux de rénovation et d'embellissement, alors que la durée de stationnement est limitée à 2h00 sur la voirie en centre-ville, signalétiques intuitives, nouveaux éclairages à led, contribuent à l'amélioration du confort dans la majorité des parkings dijonnais.

Services Plus, selon les parkings : borne de rechargement électrique, garde d'équipements moto, cressie à chaussures, démarreur de batterie, gonfleur de pneus, aspirateur à main, prêt de poussette et de fauteuil roulant.

ACCESSIBLE Près de 3000 places de stationnement sont disponibles dans les parkings DiviaPark : vous trouvez aisément la vôtre ! Les 10 parkings DiviaPark dijonnais sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24... Si les grilles protégeant l'accès aux souterrains sont abaissées, avancez votre véhicule jusqu'à la borne d'accès et utilisez l'interphone pour demander l'ouverture du parking.

Toute information complémentaire sur divia.fr

Nous n'avons mené une **action commerciale de terrain en janvier 2020** dans les rues de courte durée autour du marché de Dijon (Quentin, Odebert, Claude Ramey..) et dans d'autres rues courtes durées proche du marché.

Cette action consistait à aller à la rencontre des automobilistes stationnés sur la voirie, à leur distribuer des flyers et à vanter les avantages des parkings en ouvrage (avantage tarifaire mais aussi praticité=pas besoin de chercher une place).

Cette action s'est déroulée les mardi 14, vendredi 17, samedi 18, mardi 21, vendredi 24 et samedi 25 janvier. Elle nous a permis de rencontrer environ 1 800 utilisateurs des horodateurs.

Cette opération a entraîné une hausse de la fréquentation horaire de +5% au cours des 3 semaines suivant l'action des 3 parkings Grangier, Darcy et Trémouille.

LANCEMENT DE LIBERTÉPARK

Pour lancer LibertéPark en septembre 2020 et décembre 2020 nous avons entrepris les actions suivantes :

- Email à tous les encartés + email dédiés aux abonnés Bus&Tram début octobre 2020 : taux d'ouverture 40 %
- Email dédié à tous les détenteurs d'un PASS LIBERTE Bus&Tram : taux d'ouverture 44,51 %
- Présences terrain place François Rude les 9 et 14 octobre
- Signalétique et Roll Up dans les parkings Darcy et Grangier
- Email à tous les encartés + email dédiés aux abonnés Bus&Tram début décembre 2020 : taux d'ouverture 45%
- Distribution d'un flyer LibertéPark les 11, 12, 15, 18,19 et 24 décembre sur les voitures stationnées à Darcy, Grangier, Dauphine, Condorcet et Trémouille
- Présence d'agents pour prospecter les automobilistes les 12 et 19 décembre aux caisses des parkings Grangier et Darcy

NOUVEAU
= Liberté Park =

**SANS CONTRAINTE
ENTRÉE & SORTIE
DES PARKINGS**

**SANS TICKET
SANS ABONNEMENT**

divia.fr

DIVIA Park

Dijon métropole
Darcy-Liberté, Trémouille-Marché, Grangier, Dauphine, Monge, Sainte-Anne, Condorcet, Tivoli-Berbisey, Clemenceau et Mairaux

POUR SOUSCRIRE À LIBERTÉ PARK, C'EST SIMPLE!

Rendez-vous

- à l'accueil des 9 parkings en ouvrage (tous sauf Tivoli)
- à l'Agence DiviaMobilités
- sur la boutique divia.fr

Avec

- un justificatif d'identité : carte d'identité ou passeport
- un relevé d'identité bancaire
- la carte d'assurance verte du véhicule
- une photo, sauf si vous avez déjà une carte DiviaMobilités

Si vous avez déjà une carte nominative DiviaMobilités, le service est associé à votre carte directement

Carte offerte jusqu'au 31/12/2020!

DIVIA Park

CONSULTEZ LES PLACES DISPONIBLES EN TEMPS RÉEL AVEC L'APPLI DIVIAMOBILITÉS

Agence DiviaMobilités
16, place Darcy
de 9h30 à 19h00 du lundi au samedi

divia.fr
e-boutique

03 80 11 29 29
de 7h à 20h
du lundi au samedi

Voyagez connecté ! Scannez pour télécharger gratuitement votre appli DiviaMobilités sur les stores

DIVIA Mobilités

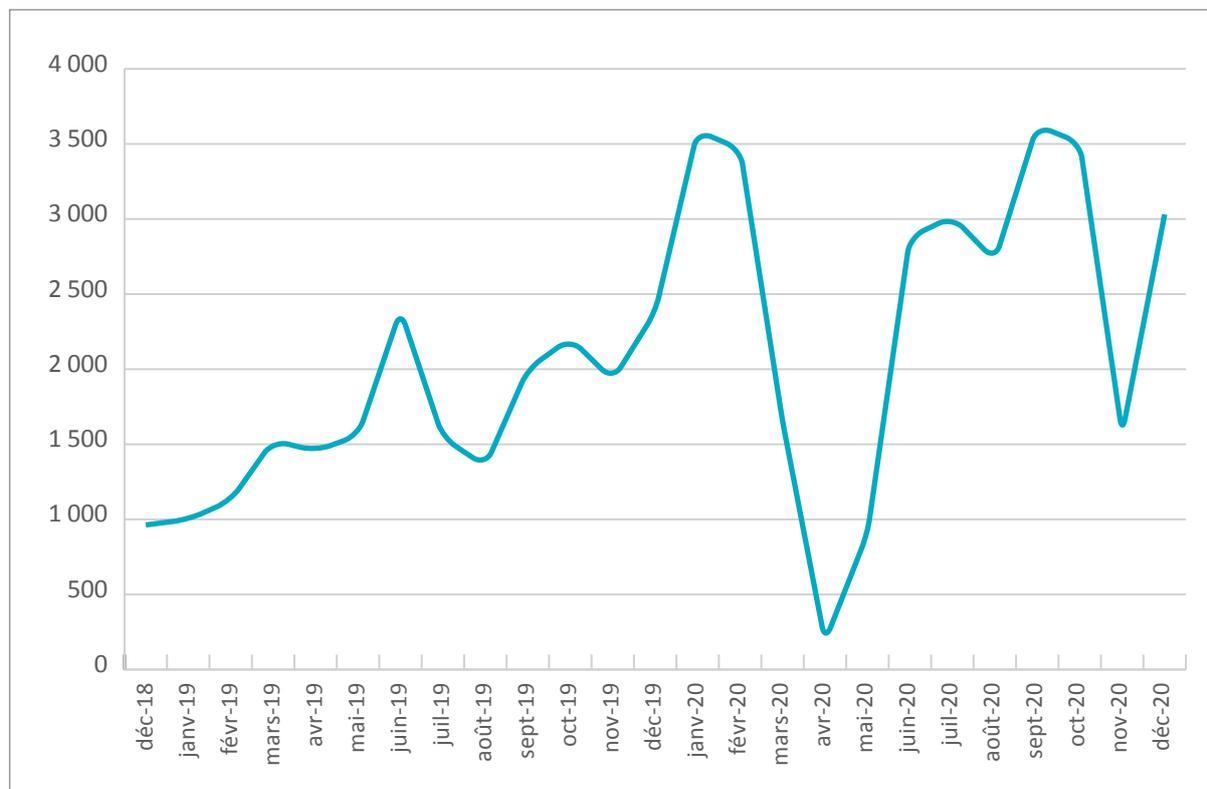
Le lancement de LibertéPark a permis de conquérir environ 300 clients à fin décembre 2020 ; 85% de ces clients habitent Dijon métropole ; Ils utilisent un parking en ouvrage en moyenne 3 fois par mois et dépensent en moyenne 9€ par mois.

PROMOTION DU PARKING MONGE EN DÉCEMBRE 2020

- Tous les samedis et dimanches de décembre, 2h00 de stationnement offertes + 2 PASS 1h00 Bus&Tram
- Envoi d'un mailing à 15 000 encartés sur Dijon Sud et jusqu'à Beaune.

Cette opération a permis d'offrir 260 tickets de 2h de stationnement et 540 PASS Bus&Tram ; 155 clients ont découvert le parking Monge pour la 1^{ère} fois.

→ Nombre d'entrées au parking Monge



PROMOTION DES PARKINGS À L'OCCASION DES ILLUMINATIONS DE NOËL

Nous avons envoyé un mail aux encartés pour promouvoir les illuminations de Noël de la ville de Dijon et la possibilité d'y accéder facilement grâce aux parkings en ouvrage.

PROMOTION DES PARKINGS EN OUVRAGE AUPRÈS DES NOUVEAUX ARRIVANTS

- Offre à 2 120 nouveaux habitants de Dijon métropole (fichier la Poste) de 2h de stationnement gratuit dans un parking en ouvrage de leur choix (en même temps qu'une carte DiviaMobilités offerte, 4 PASS 1h00 Bus&Tram gratuits et 1 semaine de DiviaVélo)

Cette opération a permis d'offrir 2h de stationnement à 186 nouveaux arrivants.

II.2.3 / RESSOURCES HUMAINES

L'effectif moyen sur l'année 2020 a été de 23,6 salariés contre 24,8 en 2019, dont 18,6 employés et 5 cadres et agents de maîtrise.

Deux employés ont été déclarés inaptes par la médecine du travail. L'un d'entre eux n'a pas été remplacé et le deuxième a été remplacé en intérim le reste de l'année et par un CDI en janvier 2021.

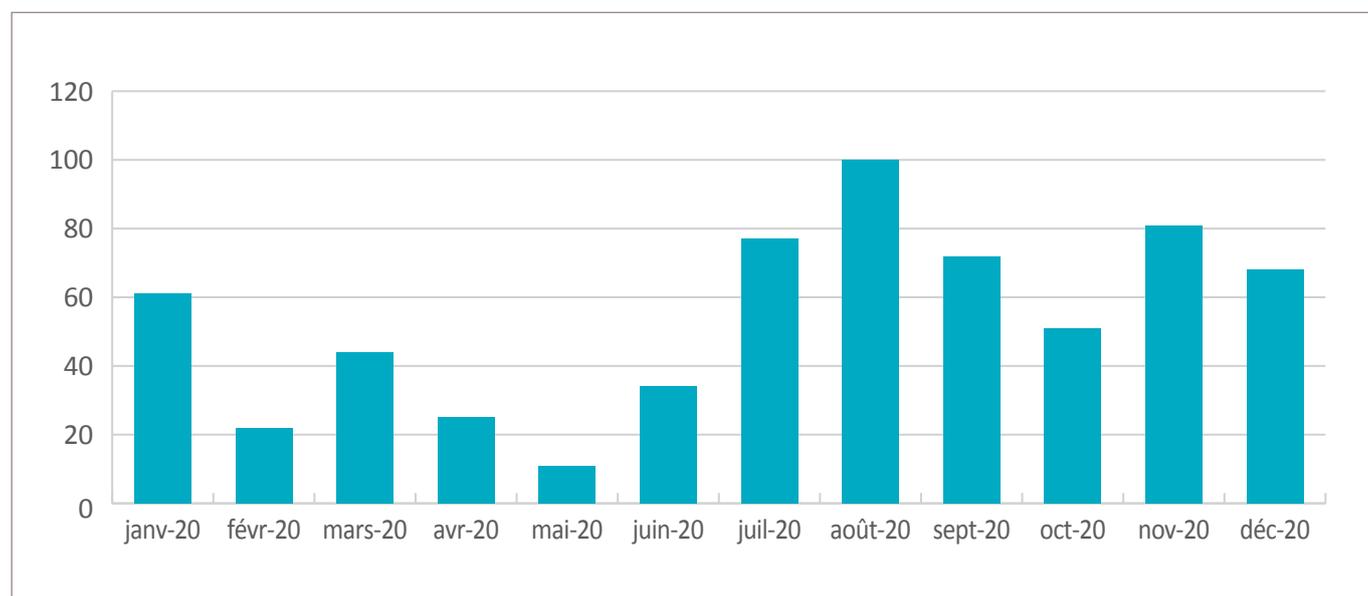
→ Effectif ouvrage

	Moyenne annuelle	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Cadres, Maîtrise & Techniciens	5	5	5	5	5	5	5
Employés	18,6	20	20	20	19	18	18
TOTAL	23,6	25	25	25	24	23	23

	Moyenne annuelle	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Cadres, Maîtrise & Techniciens	5	5	5	5	5	5	5
Employés	18,6	18	18	18	18	18	18
TOTAL	23,6	23	23	23	23	23	23

L'absentéisme a été de 646 jours soit en moyenne 27 jours par an et par salarié.

→ Nombre de jours d'absence par mois parking en ouvrage



Nous constatons une baisse de 15% du nombre de jours d'absences par rapport à 2019 (757 jours) avec 33 arrêts maladies et 3 accidents du travail.

5 salariés ont été en arrêt maladie plus de 50 jours au cours de l'année et comptabilisent 483 jours d'absences.

La COVID-19 a eu peu d'impact sur le présentisme avec un seul cas positif et quelques cas contacts.

Deux arrêts pour accident du travail concernent des accidents sur le parc suite à une chute. Les arrêts étaient courts (4 jours). Le troisième est pour un agent qui a été déclaré inapte par la médecine du travail.

Pour l'année 2020, certains salariés des parcs ont également connu une période de chômage partiel, notamment durant le premier confinement. Nous comptabilisons 1320 heures de chômage partiel.

Les agents ont bénéficié de 422,50 heures de formation décrites dans le tableau suivant :

→ Formation ouvrage

	Nombre d'heures
Certificat Voltaire - Viser l'excellence dans son expression écrite	34
Anglais - Certification	2
Comment booster mes ventes par la conclusion de partenariats locaux	28
Gestion des conflits et relation client	28
Gérer son stress efficacement et pour longtemps	21
Excel + certification TOSA/PCIE	32
Manager une équipe niveau 1	21
L'estime de soi, source de l'efficacité professionnelle	21
Habilitation électrique BS BE	154
Adapter sa communication dans ses relations professionnelles	16,5
Manager une équipe - niveau 2	21
Maîtrise et affirmation de soi : assertivité niveau 1	44
TOTAL	422,5

En matière d'insertion, nous travaillons toujours en partenariat avec ID'EES INTERIM (agence d'intérim aidant à la réinsertion de personnel). Nous avons travaillé avec 14 personnes différentes sur les parcs représentant 3894 heures dont 1004 en heures d'insertion.

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 :

- Les consommations d'eau et d'énergie sont suivies régulièrement notamment par le biais des factures.
- Les déchets générés sur les parkings par l'activité d'EFFIA sont triés et recyclés. En 2020, les activités d'EFFIA n'ont pas généré de déchets.
- EFFIA et les prestataires de nettoyage utilisent majoritairement des produits éco-labellisés ; 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

Une part importante des investissements concerne les travaux du parking Grangier dont les travaux se sont terminés en novembre 2020.

Dès l'annonce du premier confinement, le secteur du bâtiment a dû s'adapter durant les premiers mois afin de permettre à leurs salariés de reprendre le travail. Cela a eu pour conséquence un retard dans le programme de travaux initial que nous avons tenté de réduire au maximum.

Les équipes ont pu reprendre le travail courant avril en respectant l'ensemble des mesures sanitaires, notamment en réaménageant la base vie, et avec l'accord de Dijon métropole, d'utiliser le local dédié au service propreté.

L'ensemble des travaux prévus a finalement pu être réalisé : la finalisation du local pour le service propreté de la ville, la mise aux normes du bureau d'accueil, la mise en accessibilité du parc et l'installation des grilles en entrée et sorties du parc. La remise en peinture de l'ensemble des niveaux et de l'entrée du parking a pu être réalisée durant la période estivale où la fréquentation est moins importante que d'habitude, ce qui a permis de rouvrir l'ensemble des niveaux à la rentrée scolaire.

À partir du mois de septembre, les équipes ont travaillé pour la remise aux normes du système de désenfumage suite aux recommandations des pompiers.

Sur les autres parcs, quelques investissements ont été réalisés, comme la signalétique du parking Condorcet, la MOE pour les futurs travaux du parking Dauphine et l'embellissement de l'accès piétons du parking Sainte-Anne.

Les investissements réalisés sont constitués ainsi :

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Stationnement en Ouvrage - situation de l'année 2020

		Brut au 1/01	Régularisations	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	45 678,60	0,00	0,00	0,00	0,00	45 678,60
214500	AAI Const. / sol d'autrui	2 150,80	4 441 661,79	1 223 306,08	0,00	22 212,20	5 689 330,87
215400	Matériels & outillages	5 929,53	36 215,16	1 644,49	0,00	2 279,84	46 069,02
215500	Installations techniques	11 545,63	381 298,86	19 640,56	0,00	20 600,00	433 085,05
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	0,00	0,00	0,00	0,00
218310	Matériels et Mobilier de bureau	17 343,45	0,00	1 662,00	0,00	0,00	19 005,45
218320	Matériels informatiques	127 026,54	0,00	0,00	0,00	0,00	127 026,54
	Sous-total	209 674,55	4 859 175,81	1 246 253,13	0,00	45 092,04	6 360 195,53
220000	Immobilisation mise en concession	4 859 175,81	-4 859 175,81	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	4 859 175,81	-4 859 175,81	0,00	0,00	0,00	0,00
231300	Immobilisations en cours construction	159 536,27	0,00	0,00	0,00	-45 092,04	114 444,23
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
	Totaux Inventaire B	5 228 386,63	0,00	1 246 253,13	0,00	0,00	6 474 639,76

Le détail figure en annexe III 6.1.

II.2.6 / MAINTENANCE

En 2020, nous avons réalisé l'ensemble des maintenances préventives et des vérifications légales. Suite aux vérifications légales, nous avons levé les observations en mettant en conformité les équipements. Nous avons également mandaté un prestataire pour la vérification quinquennale de la détection CO/NO.

De nombreuses opérations ponctuelles dans le cadre de la maintenance curative ont eu lieu, mais aucun équipement n'a nécessité de grosses dépenses.

La Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) mis en place fin 2018 a permis de réaliser un suivi des maintenances et de créer des demandes d'intervention directement par ce système ce qui réduit le délai d'intervention.

→ Planning maintenance 2020

		Parking CLEMENCEAU		Parking CONDORCET	
Responsables		Laurent MANICI		Maxime AUCLAIR	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	27-nov			
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	27-nov		23-oct	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	18 mai		19 mai	
	2 ^{ème} trimestre électrique	S27			
	3 ^{ème} trimestre électrique	16-sept		17-sept	
	4 ^{ème} trimestre électrique	21/01/2021			
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA		Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	11-févr		09-juin	
BAES	Semestrielle	05-mars	30-oct	09-juin	26-oct
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	03-mars		06-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	12-mai	S45	15-mai	S45
Contrôle centrale intrusion et alarme	Annuel				
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	17-nov		26-oct	
POMPES DE RELEVAGE	Annuelle	08-juil		07-juil	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	08-juil		07-juil	
VMC	Annuelle	08-juil		07-juil	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	12-juin	S51/52	10-juin	S51/52
PRESTATIONS DESAUTEL					
EXTINCTEURS	Annuelle	25-août		19-août	
Colonnes sèches	Annuelle	22-sept			
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle				
Ecrémage	Annuelle	18-juin		18-juin	

→ Planning maintenance 2020 suite

		Parking DARCY		Parking DAUPHINE	
Responsables		Maxime AUCLAIR		Evelyne MARILLIER	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	27-nov			
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	21-déc		21-oct	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	19-mai		19 mai	
	2 ^{ème} trimestre électrique	S27		S27	
	3 ^{ème} trimestre électrique	17-sept		17-sept	
	4 ^{ème} trimestre électrique	S49		21/01/2021	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA		Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	24-nov		27-nov	
BAES	Semestrielle	04-mars	21-oct	31/12/2019	13-oct
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	09-juin		11-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	05-juil	S45	15-mai	S45
Contrôle centrale intrusion et alarme	Annuel				
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	22-oct		21-oct	
POMPES DE RELEVAGE	Annuelle	28-mai		29-mai	
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	28-mai		29-mai	
VMC	Annuelle	28-mai		29-mai	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	17-juin	S51/52	02-juil	S51/52
PRESTATIONS DESAUTEL					
EXTINCTEURS	Annuelle	18-août		11-août	
Colonnes sèches	Annuelle	22-sept		23-sept	
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle				
Ecrémage	Annuelle	18-juin		18-juin	

→ Planning maintenance 2020 suite

		Parking GRANGIER		Parking MALRAUX	
Responsables		Evelyne MARILLIER		Laurent MANICI	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle				
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	S43		S43	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	19-mai			
	2 ^{ème} trimestre électrique	S27			
	3 ^{ème} trimestre électrique	18-sept			
	4 ^{ème} trimestre électrique	S49			
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA			
ONDULEUR	Annuelle	07-févr		11-févr	
BAES	Semestrielle	02-mars	S50	28-févr	27-oct
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	S11		25-févr	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	15-mai	S45	15-mai	S45
Contrôle centrale intrusion et alarme	Annuel				
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	S45		17-niv	
POMPES DE RELEVAGE	Annuelle	07-juil			
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	06-juil			
VMC	Annuelle	S22		20-avr	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	16-juin	S51/52	16-juin	S51/52
PRESTATIONS DESAUTEL					
EXTINCTEURS	Annuelle	août		20-août	
Colonnes sèches	Annuelle	S39			
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle				
Ecrémage	Annuelle	18-juin		18-juin	

→ Planning maintenance 2020 suite

		Parking SAINTE-ANNE		Parking TIVOLI	
Responsables		Evelyne MARILLIER		Maxime AUCLAIR	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle	29-déc			
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	12-oct		S43	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	05-juin			
	2 ^{ème} trimestre électrique	S27			
	3 ^{ème} trimestre électrique	16-sept			
	4 ^{ème} trimestre électrique	21/01/2021			
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA			
ONDULEUR	Annuelle	23-oct		07-févr	
BAES	Semestrielle	26-févr	07-oct	03-févr	26-oct
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	02-juin		05-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	15-mai	S45	15-mai	S45
Contrôle centrale intrusion et alarme	Annuel				
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	S46		S46	
POMPES DE RELEVAGE	Annuelle	13-avr			
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	26-juin			
VMC	Annuelle	13-avr		20-avr	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	02-juil	S51/52	10-juin	S51/52
PRESTATIONS DESAUTEL					
EXTINCTEURS	Annuelle	10-août		14-août	
Colonnes sèches	Annuelle	22-sept			
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle				
Ecrémage	Annuelle	18-juin			

→ Planning maintenance 2020 suite

		Parking TRÉMOUILLE		Parking MONGE	
Responsables		Laurent MANICI		Laurent MANICI	
Périodicités		1er semestre	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre
Lot Courant fort					
HTA Niv 1-2-3	Annuelle				
HTA Niv 4	Triennale				
TGBT et TD	Annuelle	16-nov		29-oct	
GROUPE ELECTROGENE	1 ^{er} trimestre électrique	20-mai			
	2 ^{ème} trimestre électrique	S27			
	3 ^{ème} trimestre électrique	18-sept			
	4 ^{ème} trimestre électrique	21/01/2021			
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA			
ONDULEUR	Annuelle	11-févr		11-févr	
BAES	Semestrielle	24-févr	04-nov	06-févr	29-oct
Lot Courant faible					
SECURITE INCENDIE	Annuel	09-mars		05-mars	
CO et NO avec DRAEGER	Semestrielle	15-mai	04-nov		
Contrôle centrale intrusion et alarme	Annuel				
Lot CVC					
VENTILATION et DESENFUMAGE	Annuelle (Elec + aerau)	16-nov			
POMPES DE RELEVAGE	Annuelle	26-juin			
CLIMATISATION	Annuelle avant mai	26-juin		06-juil	
VMC	Annuelle	20-avr		06-juil	
Lot Portes et Barrières					
PORTES et BARRIÈRES	Semestrielle	15-juin	S51/52	10-juin	S51/52
PRESTATIONS DESAUTEL					
EXTINCTEURS	Annuelle	27-août		31-août	
Colonnes sèches	Annuelle	21-sept		23-sept	
PRESTATIONS SUEZ séparateurs hydrocarbures					
Pompage	Annuelle				
Ecrémage	Annuelle	18-juin			

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 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	3 186 319	3 386 739	3 630 171
RECETTES reversées à l'AD (Rp)	3 775 200	3 829 165	2 857 318
TOTAL RECETTES	6 961 520	7 215 903	6 487 489

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement parcs en ouvrage	Contrat 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES part de l'AD	3 775 200	3 829 165	2 857 318
Charges de personnel	1 094 483	1 163 326	1 044 416
Autres charges d'exploitation	900 018	956 629	913 303
Redevances	29 051	30 878	29 773
Charges remboursées au réel	0	0	0
Autres charges de fonctionnement	602 511	640 408	718 954
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	2 626 062	2 791 242	2 706 446
Coûts investissement/renouvellement	266 927	283 717	566 642
Marge et aléas	293 330	311 780	357 083
TOTAL AUTRES CHARGES	560 257	595 497	923 725
TOTAL CHARGES	6 961 520	7 215 903	6 487 489

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

II.2.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2020, le montant du forfait de charge du service de stationnement en ouvrage avant ajustements s'élève à 3.386.739 €2020 soit une indexation de 6,29% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 29.051 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3



II.3.1 / FAITS MARQUANTS

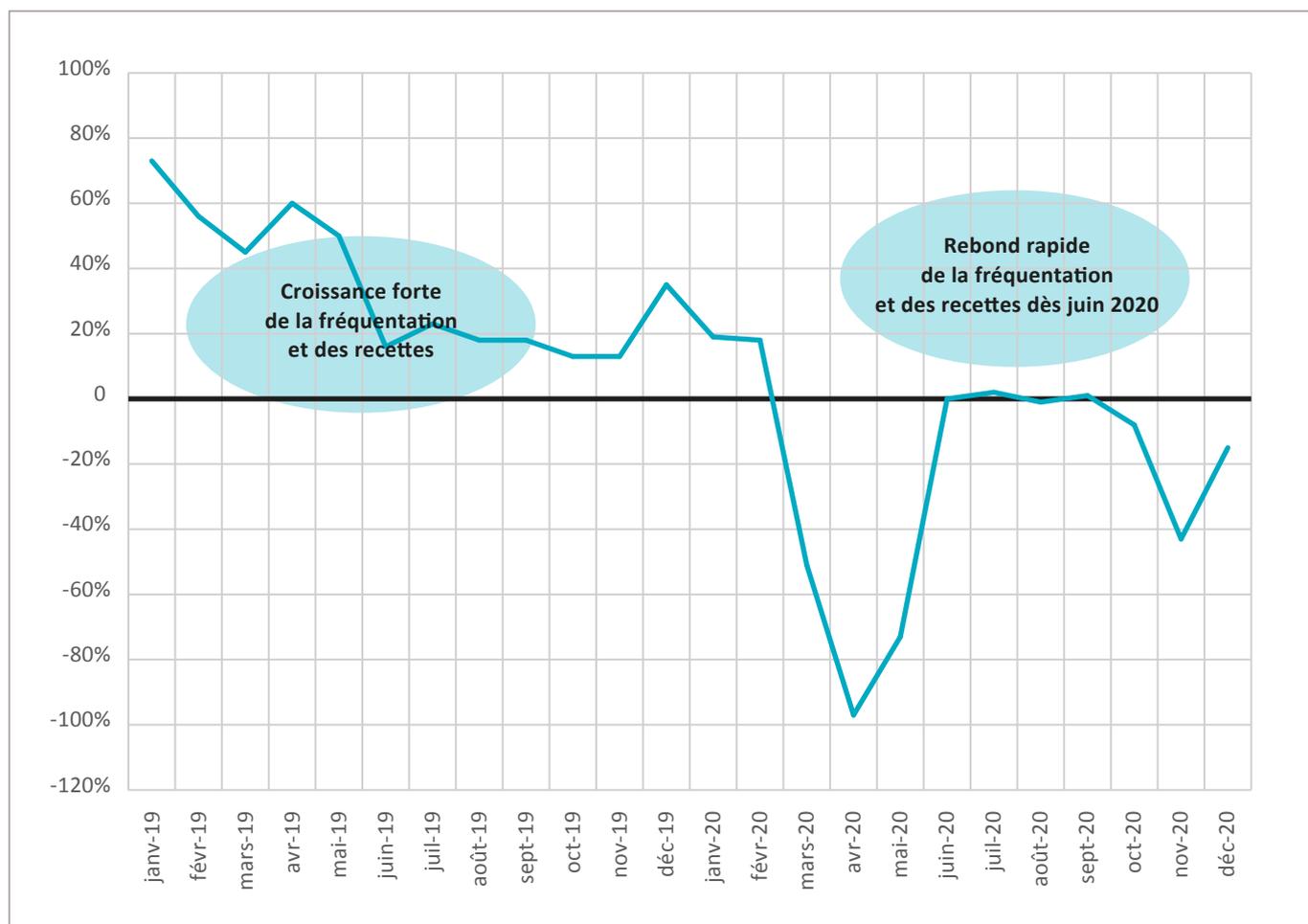
La crise du COVID-19 a évidemment perturbé l'activité de la voirie de mi-mars 2020 jusqu'à la fin de l'année. Elle est venue interrompre un cycle de croissance forte et régulière de la fréquentation et des recettes.

La baisse de fréquentation et des recettes a été de -21% sur l'année 2020.

Après une baisse très forte en avril-mai due au confinement, **le niveau de fréquentation est revenu au niveau de 2019 dès le mois de juin 2020.** Sur la période juin-septembre 2020, la fréquentation du stationnement sur voirie a été au même niveau qu'en 2019.

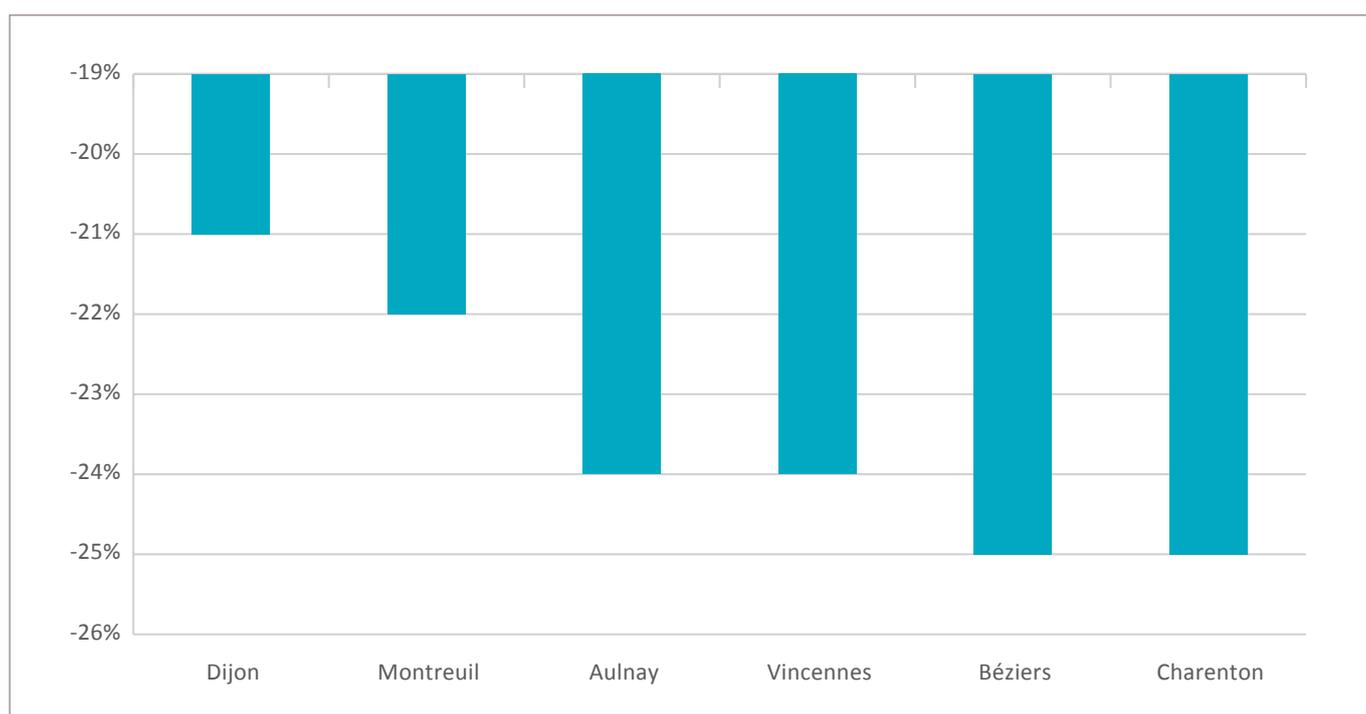
Le confinement de novembre a entraîné un recul de plus de -40% de la fréquentation et le mois de décembre, traditionnellement très fort, est resté en retrait de -15% par rapport à 2020.

→ Variation de la fréquentation 2020/2019 en pourcentage



Nos recettes et notre fréquentation ont plutôt moins baissé que dans d'autres agglomérations :

→ Variation des recettes 2020/2019 en pourcentage



La crise du COVID-19 a accéléré la baisse des paiements en liquide (-5 points, au profit des applis, essentiellement PayByPhone). Désormais, 75% des transactions sont réglées en CB ou avec une appli.

Par ailleurs, **une partie des clients horaires des parkings en ouvrage a changé ses habitudes et stationne sur la voirie** (plus de places libres, stationnement à l'air libre perçu comme moins risqué dans le cadre du COVID-19), ce qui explique en partie le rebond rapide de la fréquentation et des recettes.

Les mois de mai à décembre ont été marqués par **une hausse significative des ventes de titres résidents** notamment liée à la fois aux confinements et au développement du télétravail.

La crise du COVID-19 a été fatale à l'entreprise qui gérait le PIAF et donc cet outil de paiement du stationnement prisé par les PME et artisans a disparu sans pouvoir être remplacé à court terme (les solutions proposées par les applis telles que PayByPhone sont jugées trop coûteuses par les PME et impliquent de fournir des smartphones aux salariés).

L'annulation de la foire gastronomique a fait perdre environ -35k€ de recettes.

Malgré l'arrêt du contrôle pendant 2 mois et demi, **nous avons pu maintenir le taux de fraude au même niveau qu'en 2019 soit 14,7% ce qui a permis de limiter la baisse des recettes.**

II.3.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

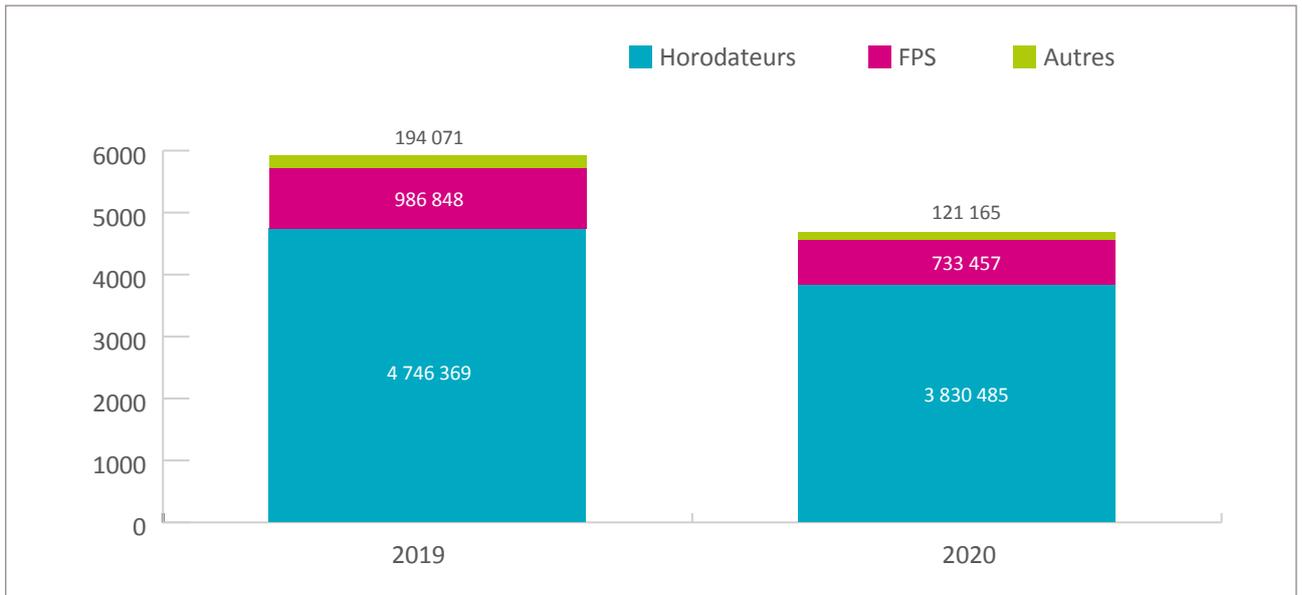
II.3.2.1 / RECETTES

Globalement les recettes du stationnement sur voirie sont de 4 685,8k€, en baisse de -20,9% soit -1 241k€ par rapport à 2019 et sans doute plus de -1 600k€ par rapport au niveau de recettes réalisable sans le COVID-19 en 2021.

→ Recettes totales voirie

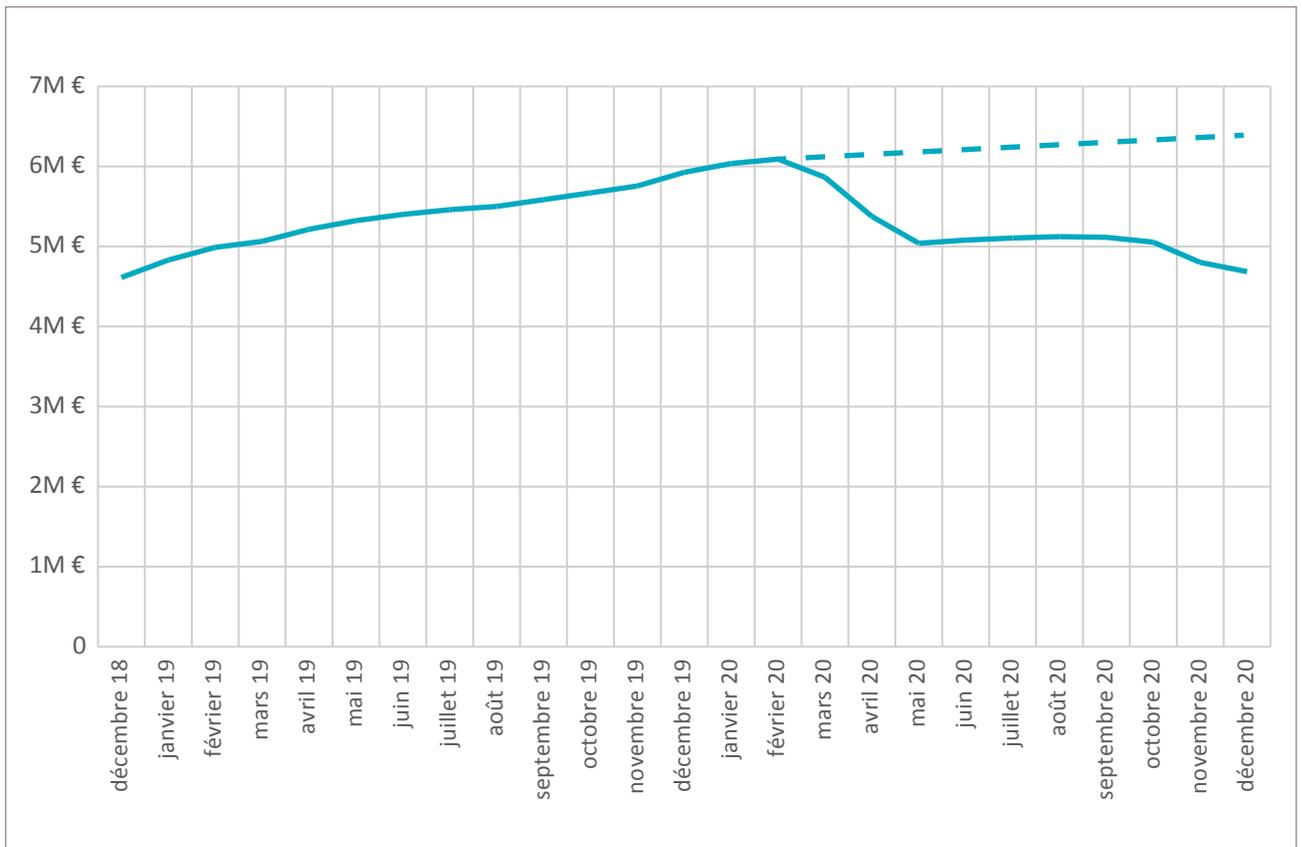
	2020	2019	delta	delta %
Recettes voirie horodateurs + M Paiement	3 830 485 €	4 746 369 €	-915 884 €	-19%
Recettes des FPS	733 457 €	986 848 €	-253 391 €	-26%
Recettes des neutralisations	19 491 €	19 671 €	-180 €	-1%
Recettes des PIAFS	5 202 €	27 900 €	-22 698 €	-81%
Recettes des vignettes résidents	53 243 €	84 065 €	-30 822 €	-37%
Recettes des abonnés professionnels	43 229 €	27 507 €	15 722 €	57%
Recettes foire	0 €	34 927 €	-34 927 €	-100%
Total recettes voirie y compris FPS	4 685 107 €	5 927 288 €	-1 242 181 €	-21%

→ Répartition des recettes



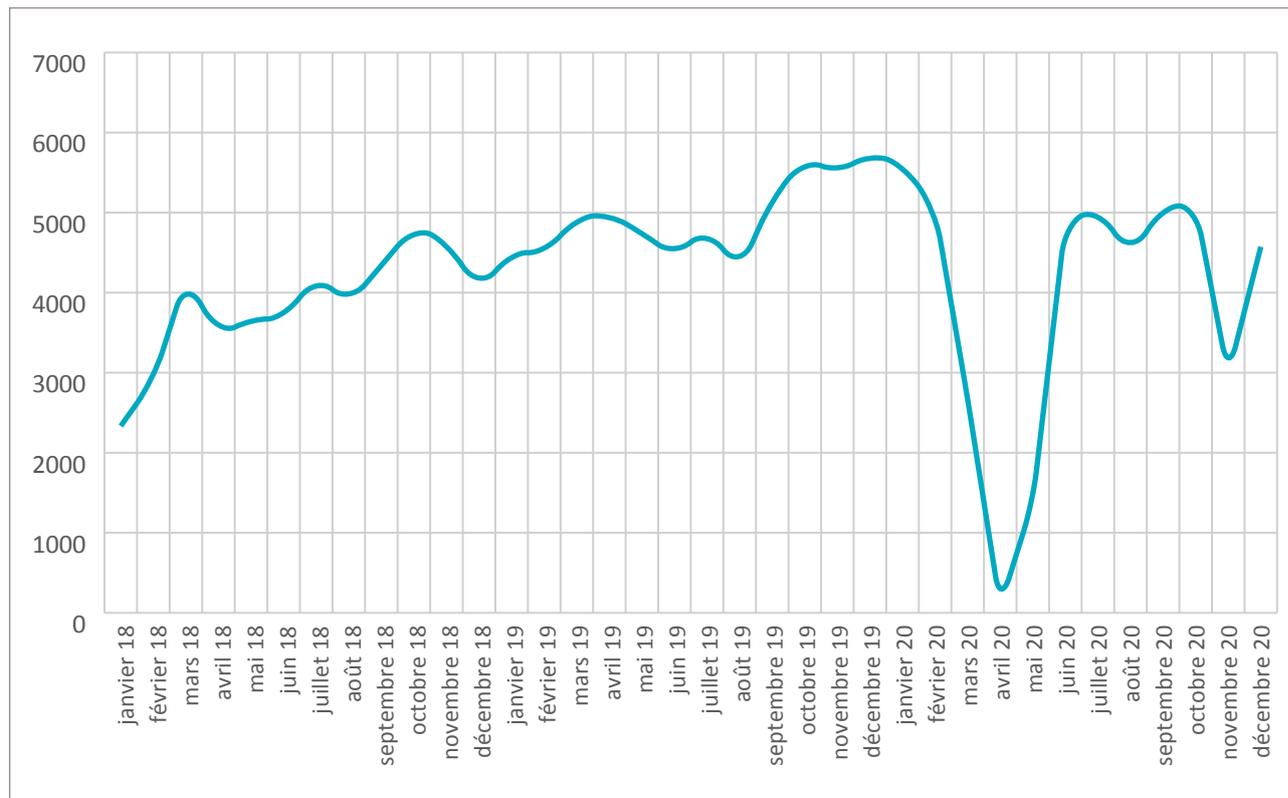
La crise du COVID-19 a occasionné une baisse forte de fréquentation en mars, avril et mai 2020, ainsi que l'arrêt du contrôle du 15 mars à fin mai 2020.

→ Recettes voirie (cumuls mobiles 12dm)



Les pertes de recettes se sont naturellement concentrées en mars-avril-mai et novembre, mois au cours desquels existait un confinement. Le niveau de recettes du mois de décembre 2020 (décembre est un mois fort de recettes en lien avec les fêtes de Noël) a été inférieur de -20% au chiffre de décembre 2019.

→ Recettes voirie par mois



Les pertes de recettes sont dues pour l'essentiel à la baisse de fréquentation liée au COVID-19 (74% de la perte), à l'absence de contrôle pendant 2 mois et demi entraînant une baisse des recettes de FPS de 253k€ (20% de la perte).

Le COVID-19 a également entraîné d'autres pertes de recettes :

- La faillite de l'entreprise qui commercialisait les PIAF a entraîné une perte de recettes de 23k€ (2% de la perte de 2020)
- L'annulation de la foire gastronomique a entraîné une perte de recettes de 35k€ (3% de la perte de 2020)

Alors qu'il avait fortement augmenté en 2019/2018, le nombre de contrôles sur la voirie a baissé de -27% en raison essentiellement de l'interruption du contrôle entre mi-mars et fin mai 2020. A la marge, le nombre de contrôles a également légèrement baissé en raison du fait qu'une partie de l'équipe des agents de contrôle du stationnement ont été arrêtés en raison du COVID-19.

→ Fraude par mois

	Nombre de contrôles	Nombre de contrôles courte durée	Nombre de contrôles longue durée	Nombre de tickets voirie	Taux de contrôle
janv-20	68 147	49 066	19 081	204 785	33,30%
févr-20	53 721	39 579	14 142	197 914	27,10%
mars-20	31 332	21 571	9 761	94 590	33,10%
avr-20	0			5 586	0,00%
mai-20	0			51 981	0,00%
juin-20	55 538	45 716	9 822	177 790	31,20%
juil-20	59 781	45 501	14 280	187 414	31,90%
août-20	43 225	38 140	5 085	166 275	26,00%
sept-20	52 668	45 059	7 609	202 175	26,10%
oct-20	48 601	39 757	8 844	194 948	24,90%
nov-20	27 080	21 505	5 575	108 997	24,80%
déc-20	43 611	35 124	8 487	172 732	25,20%
Total 2020	483 704	381 018	102 686	1 765 187	27,40%

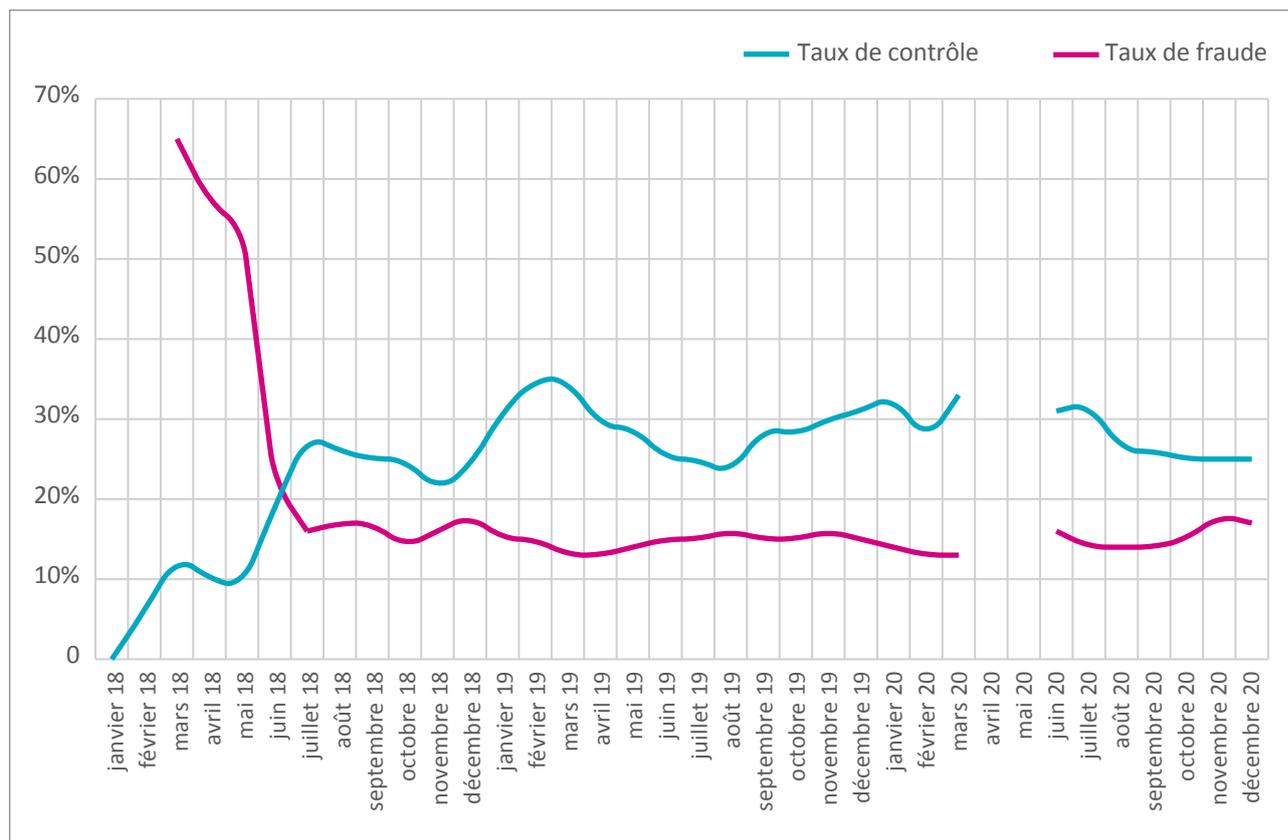
	Nombre de FPS	Taux de fraude	Nombre de RAPOS	Taux de RAPO
janv-20	9 203	14%	233	2,50%
févr-20	7 251	13%	239	3,30%
mars-20	4 143	13%	127	3,10%
avr-20	0	NS	6	NS
mai-20	0	NS	13	NS
juin-20	9 034	16%	138	1,50%
juil-20	8 255	14%	154	1,90%
août-20	6 051	14%	150	2,50%
sept-20	7 606	14%	185	2,40%
oct-20	7 163	15%	182	2,50%
nov-20	4 821	18%	150	3,10%
déc-20	7 514	17%	129	1,70%
Total 2020	71 041	14,70%	1706	2,40%

Cependant, le taux de contrôle n'a baissé que de 2 points (27,4% des tickets contrôlés en 2020 contre 29,3% en 2019) et le taux de fraude sur l'année 2020 a pu être maintenu à son niveau de 2019, soit 14,7%.

L'analyse détaillée du taux de contrôle et du taux de fraude au mois le mois montre qu'à la reprise des contrôles en juin 2020 et qu'au moment du deuxième confinement en novembre, le taux de fraude a augmenté légèrement (+2 à +3 points).

- En juin, les automobilistes s'étaient habitués à ne plus payer le stationnement et il a fallu 1 mois pour revenir à un niveau de fraude identique à celui constaté en janvier-février 2020
- En novembre, une petite partie des automobilistes refusaient de payer le stationnement en se référant à ce qui s'était passé en mars-avril-mai (confinement=pas de contrôle=pas de paiement du stationnement)

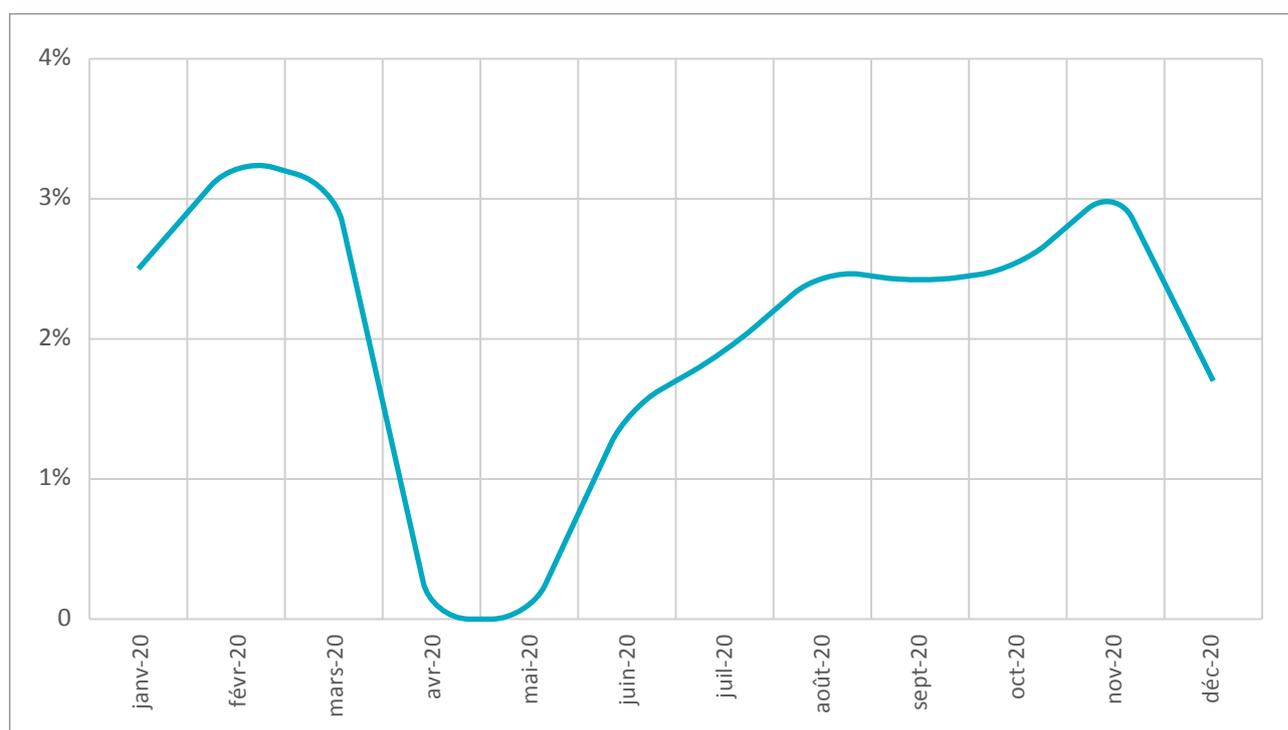
→ Évolution du taux de contrôle et du taux de fraude



Les agents de contrôle du stationnement ont continué en 2020 à pratiquer leur activité avec discernement. D'ailleurs, la part des FPS donnant lieu à un RAPO est restée stable à un niveau faible (2,4%) et le taux de paiement minoré a même légèrement progressé (de 61,7% en 2019 à 63,4% en 2020).

La poursuite de la proposition de RAPO simplifié (créé en septembre 2019) pour traiter rapidement les recours pour lesquels une erreur a manifestement été commise a permis de traiter le cas d'environ 50 clients.

→ Taux de RAPO



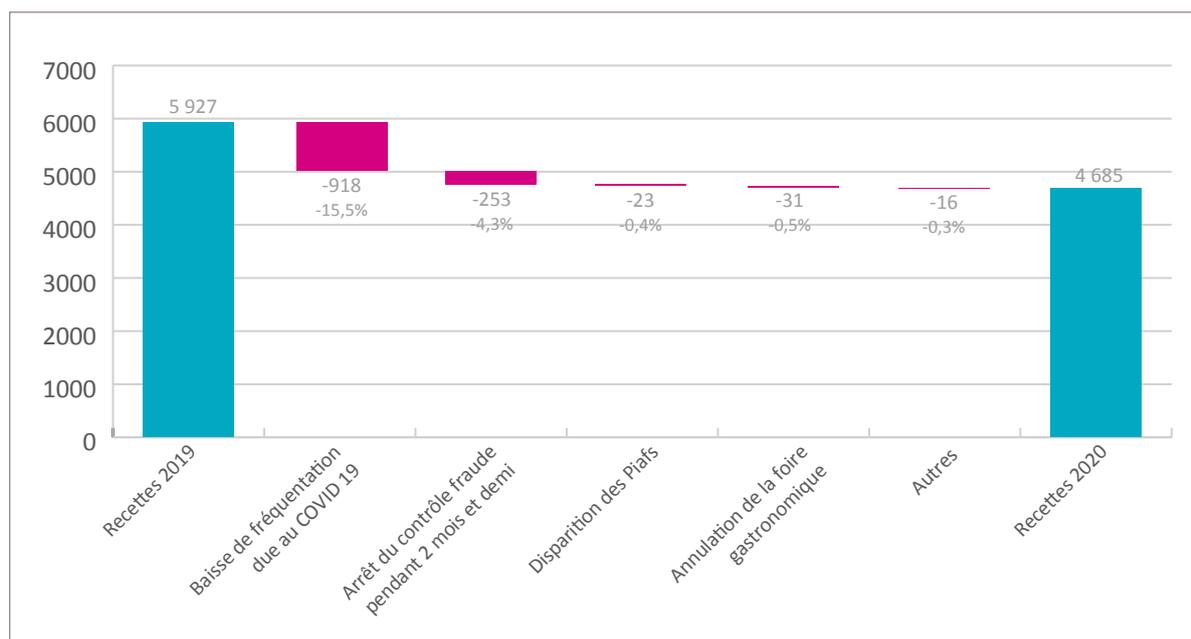
Les créations de nouveaux secteurs de stationnement payant en 2018 et 2019 représentent en 2020 une recette d'environ 382k€ pour plus de 1 500 places (soit environ 241€ par place et par an). Bien entendu, le niveau de recettes de ces nouveaux secteurs a également été affecté par la crise du COVID-19.

→ Recettes extensions

	Effet sur les recettes visiteurs en 2020 en K€	Effet sur les recettes résidents en 2020 en K€	Effet total sur les recettes en 2020 en K€
+ 182 places Place Wilson, rue A Mairey et rue H Berlioz en mars 2019	27		27
+ 900 places secteur Tivoli Transvaal en octobre 2018	182	33	215
+ 287 places secteur Hyacinthe Vincent en juillet 2019	78	5	83
+ 184 places rues Diderot Berlier en décembre 2019	57		57
Effet total des extensions en 2020	344	38	382

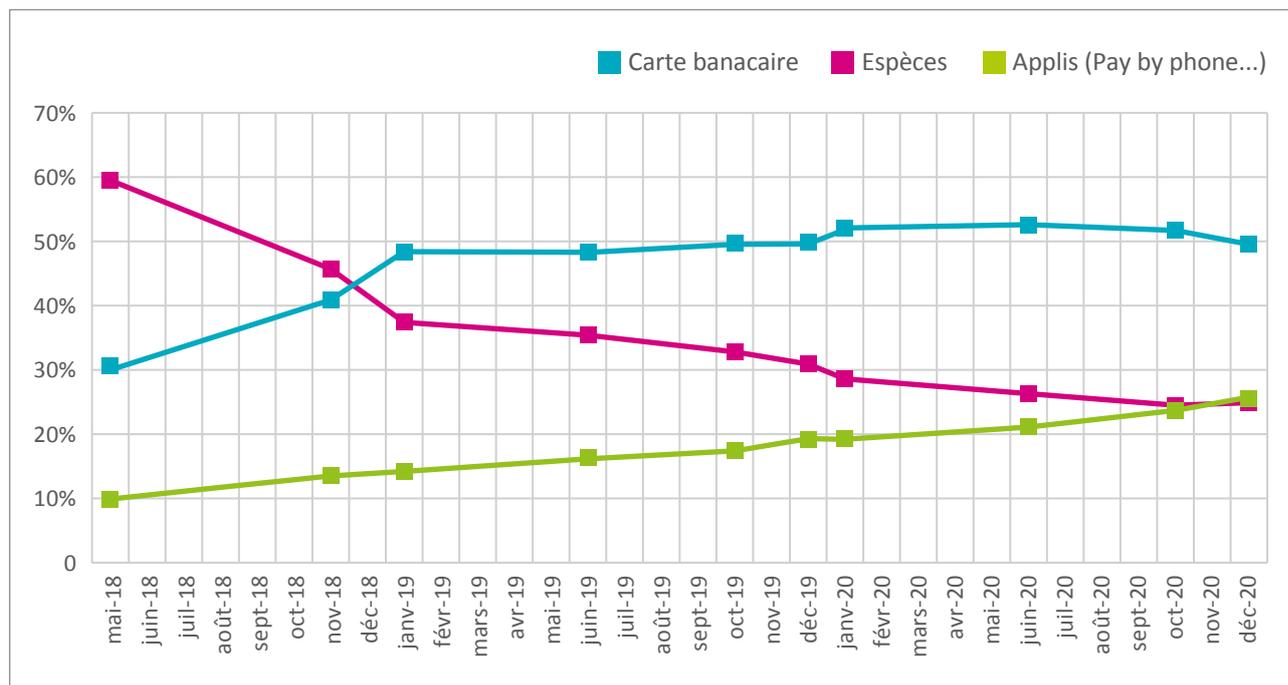
Au global, la baisse des recettes provient pour l'essentiel de la baisse de fréquentation liée au COVID-19 (-918k€) et de l'arrêt du contrôle pendant deux mois et demi (-253k€).

→ Recettes 2020/2019



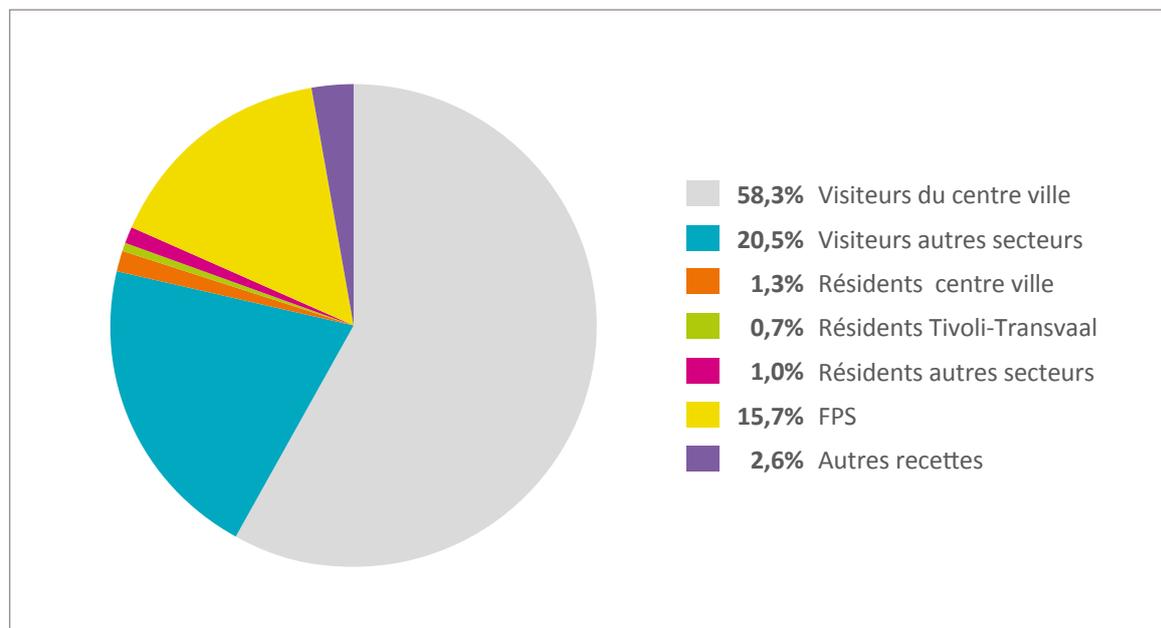
Avec la crise du COVID-19, la poursuite de la baisse des règlements en espèces s'est accélérée surtout après le deuxième confinement de novembre 2020, au profit de PayByPhone. Les règlements en CB plafonnent autour de 50%.

→ Poids des différents moyens de paiement dans les recettes de stationnement



Comme en 2019, près de 87% des recettes proviennent des visiteurs. Les recettes des FPS représentent 16% des recettes. Les recettes des abonnés résidents représentent 3% des recettes.

→ Recettes par types



→ Recettes par types (suite)

	2019		2020		Delta 2020/2019	
	k€	%	k€	%	k€	%
Visiteurs du centre ville	3390,6	57,2%	2730,7	58,3%	-659,9	-19,5%
Visiteurs autres secteurs	1231,0	20,8%	959,5	20,5%	-271,5	-22,1%
résidents centre ville	50,5	0,9%	60	1,3%	9,5	18,8%
résidents Tivoli-Transvaal	39,1	0,7%	32,9	0,7%	-6,2	-15,9%
résidents autres secteurs	35,2	0,6%	47,3	1,0%	12,1	34,4%
FPS	986,8	16,6%	733,4	15,7%	-253,4	-25,7%
Autres recettes	194,1	3,3%	121,2	2,6%	-72,9	-37,6%
Total	5927,3	100,0%	4685,0	100,0%	-1242,3	-21,0%

Les recettes résidents ont progressé de 12% sur l'année 2020. **En réalité, entre juin et octobre 2020, les recettes résidents ont progressé de +30% par rapport à 2019. Cela est sans doute dû au développement du télétravail** lié à la crise du COVID-19 ;

Le seul secteur dans lequel on ne retrouve pas cette évolution est Tivoli-Transvaal (évolution de +0,6% des recettes sur la période juin-octobre 2020/2019). Cette évolution différente est peut-être due au fait que le secteur Tivoli-Transvaal accueille un grand nombre de résidents étudiants motorisés (quartier proche pour aller à l'université et où les loyers sont moins accessibles) qui sont repartis dans leur famille entre juin et octobre 2020.

II.3.2.2 / FRÉQUENTATION

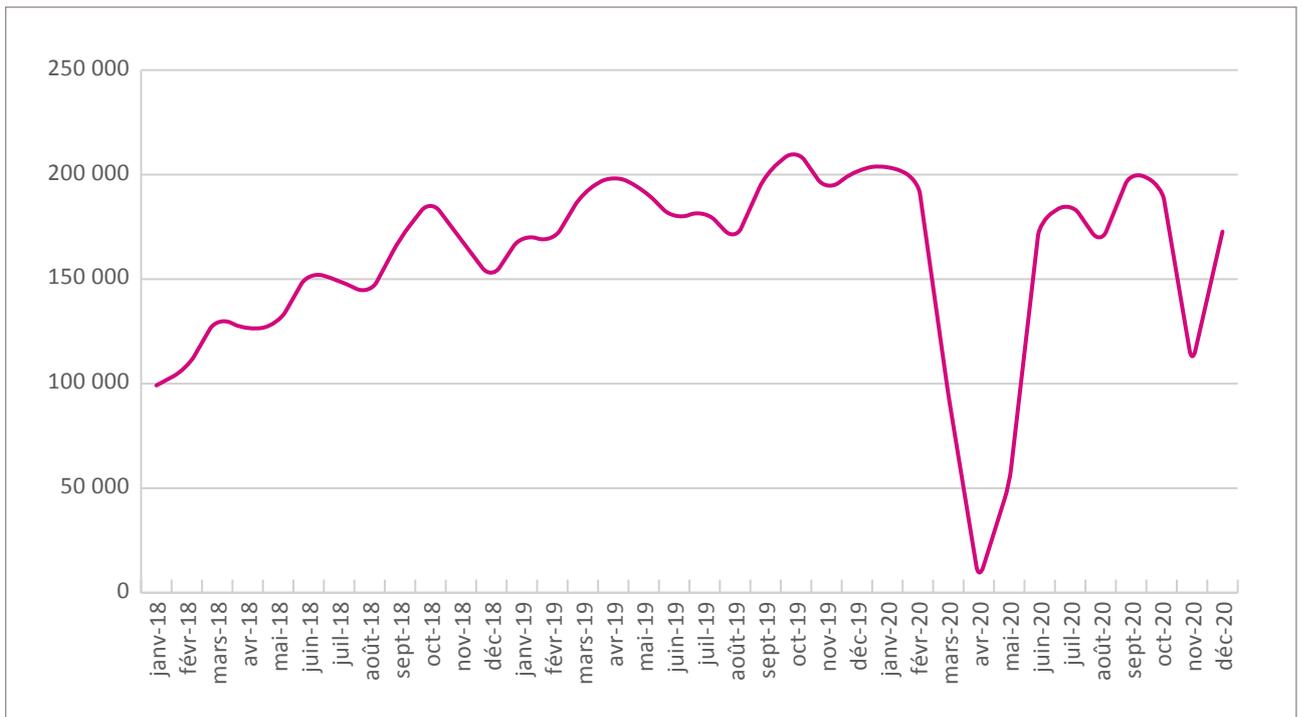
La fréquentation a baissé de -22% avec 1 765 187 tickets en 2020. Cette progression est cohérente avec l'évolution des recettes.

La baisse de près de 500 000 tickets est bien sûr due à la crise du COVID-19.

→ Tableau fréquentation

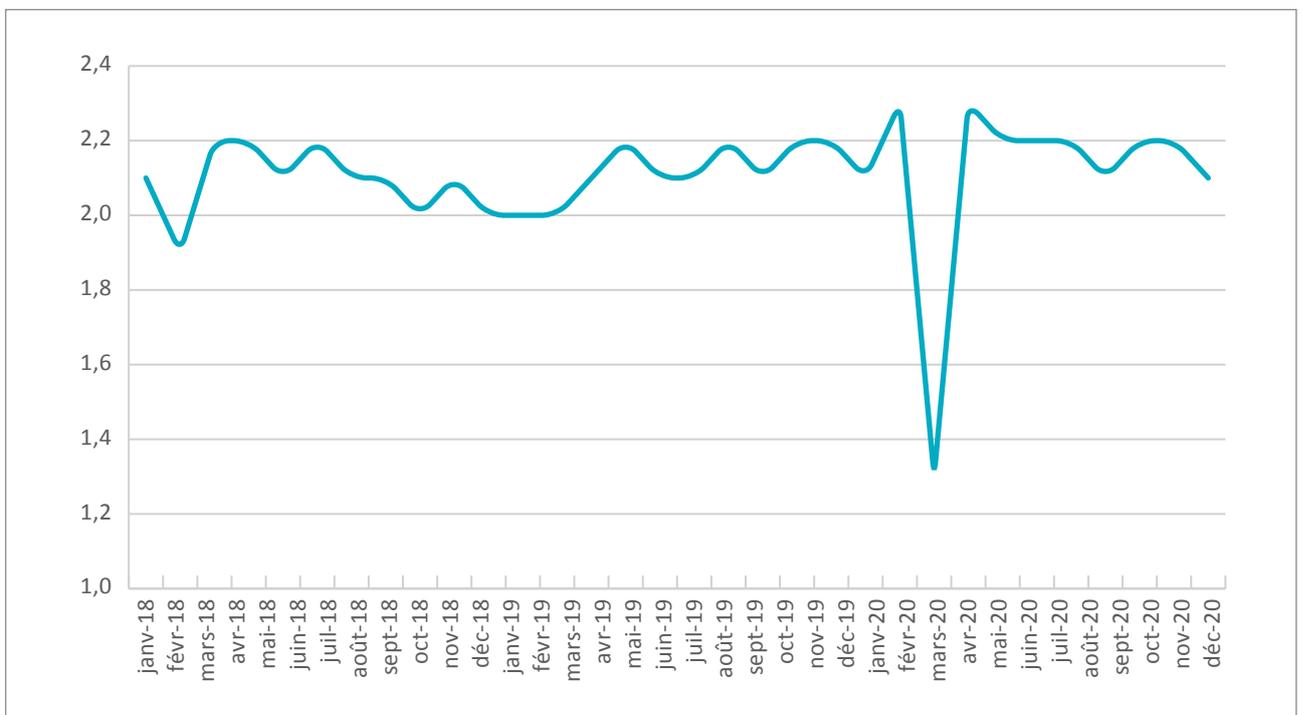
	Nombre de tickets voirie	Recettes voirie horodateurs +M Paiement		Nombre de tickets voirie	Recettes voirie horodateurs +M Paiement
janv-18	99 149	208 213 €	juil-19	183 416	397 159 €
févr-18	107 033	224 771 €	août-19	167 981	353 342 €
mars-18	132 257	277 740 €	sept-19	200 329	421 538 €
avr-18	125 262	263 050 €	oct-19	212 751	468 467 €
mai-18	128 278	272 169 €	nov-19	191 792	404 425 €
juin-18	153 822	291 233 €	déc-19	202 571	454 679 €
juil-18	149 395	329 319 €	janv-20	204 785	448 535 €
août-18	142 281	294 033 €	févr-20	197 914	414 742 €
sept-18	169 592	346 671 €	mars-20	94 590	214 670 €
oct-18	188 379	392 901 €	avr-20	5 586	7 503 €
nov-18	168 992	345 461 €	mai-20	51 981	120 515 €
déc-18	149 636	306 423 €	juin-20	177 790	386 914 €
janv-19	171 800	346 450 €	juil-20	187 414	414 955 €
févr-19	167 247	348 191 €	août-20	166 275	369 106 €
mars-19	191 584	386 713 €	sept-20	202 175	422 407 €
avr-19	200 217	407 754 €	oct-20	194 948	426 220 €
mai-19	192 882	388 772 €	nov-20	108 997	236 555 €
juin-19	178 118	368 880 €	déc-20	172 732	368 363 €

→ Nombre de tickets voirie



Le ticket moyen est stable autour de 2,10€. Cela correspond à une durée moyenne de stationnement de 1h10 minutes.

→ Recette moyenne par ticket



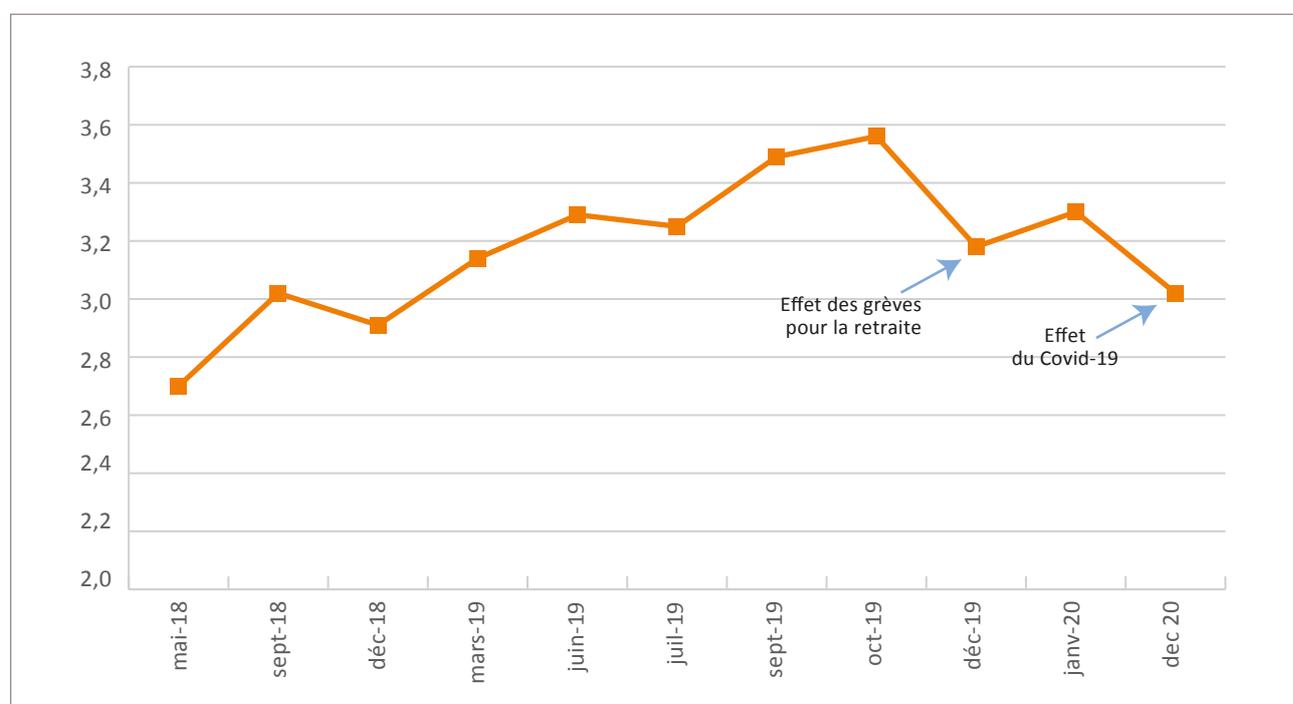
Le taux de rotation des 33 rues du centre représentant 834 places, qui avait progressé de +31% entre mai 2018 et sept 2019, a connu une baisse de -15% en 2020 en raison de la crise du COVID-19.

Le taux de rotation des places du centre-ville observé en décembre 2020 reste néanmoins bien supérieur au taux de rotation de mai 2018.

→ Tableau rotation

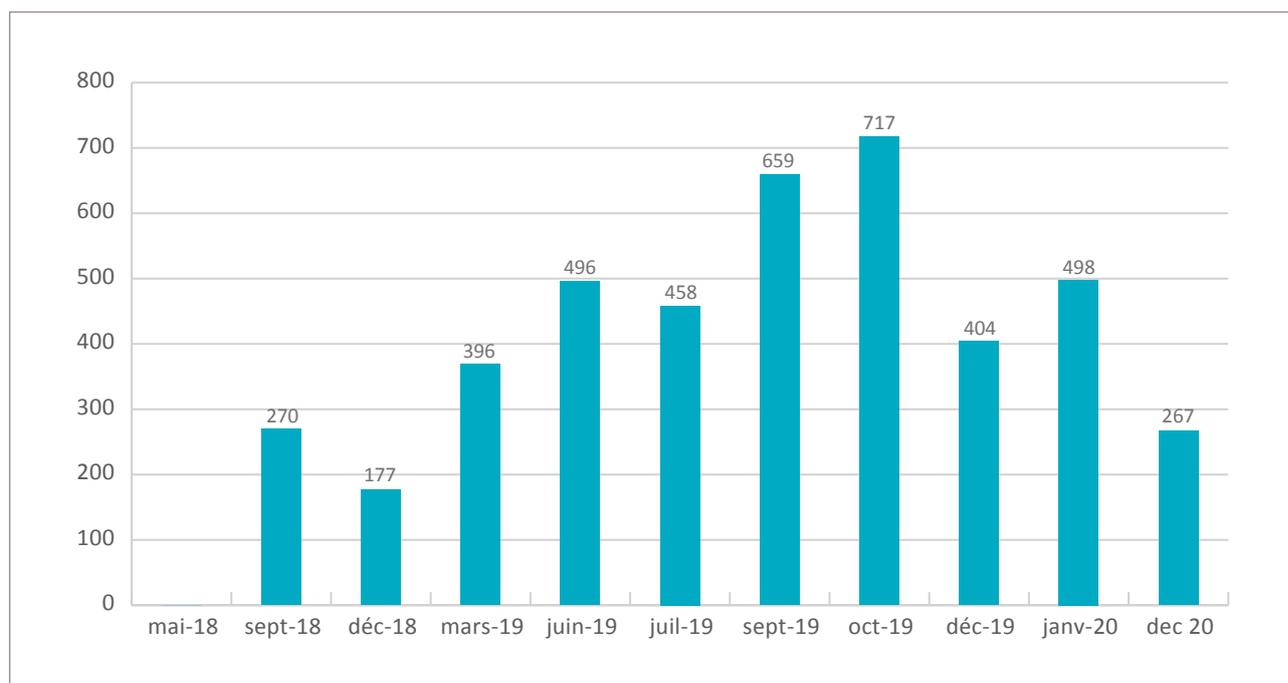
	Taux de rotation		Nombre de tickets	Nombre de places	Nombre de jours	Nombre de voitures en +/-jour par rapport à mai 2018
mai-18	2,70	100%	51 780	834	23	0
sept-18	3,02	112%	63 030	834	25	270
déc-18	2,91	108%	53 423	834	22	177
mars-19	3,14	116%	68 135	834	26	369
juin-19	3,29	122%	65 926	834	24	496
juil-19	3,25	120%	70 442	834	26	458
sept-19	3,49	129%	72 746	834	25	659
oct-19	3,56	132%	80 135	834	27	717
déc-19	3,18	118%	71 691	834	27	404
janv-20	3,30	122%	68 736	834	25	498
déc 20	3,02	112%	65 463	834	26	267

→ Taux de rotation



La progression de taux de rotation en décembre 2020 et mai 2018 représente un gain de l'ordre de 270 voitures par jour en centre-ville (gain observé en septembre 2018).

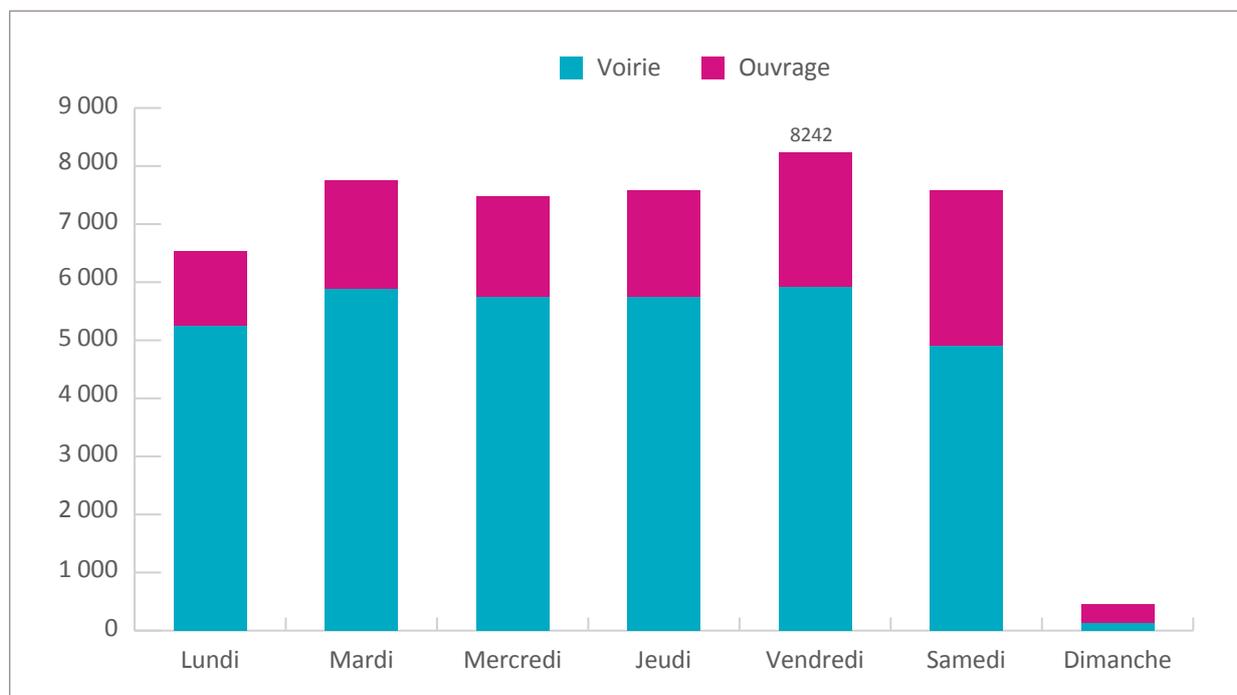
→ Nombre de voitures en +/-jour par rapport à mai 2018



En 2020, la répartition de la fréquentation par type de jour est restée comparable aux données observées en 2019 :

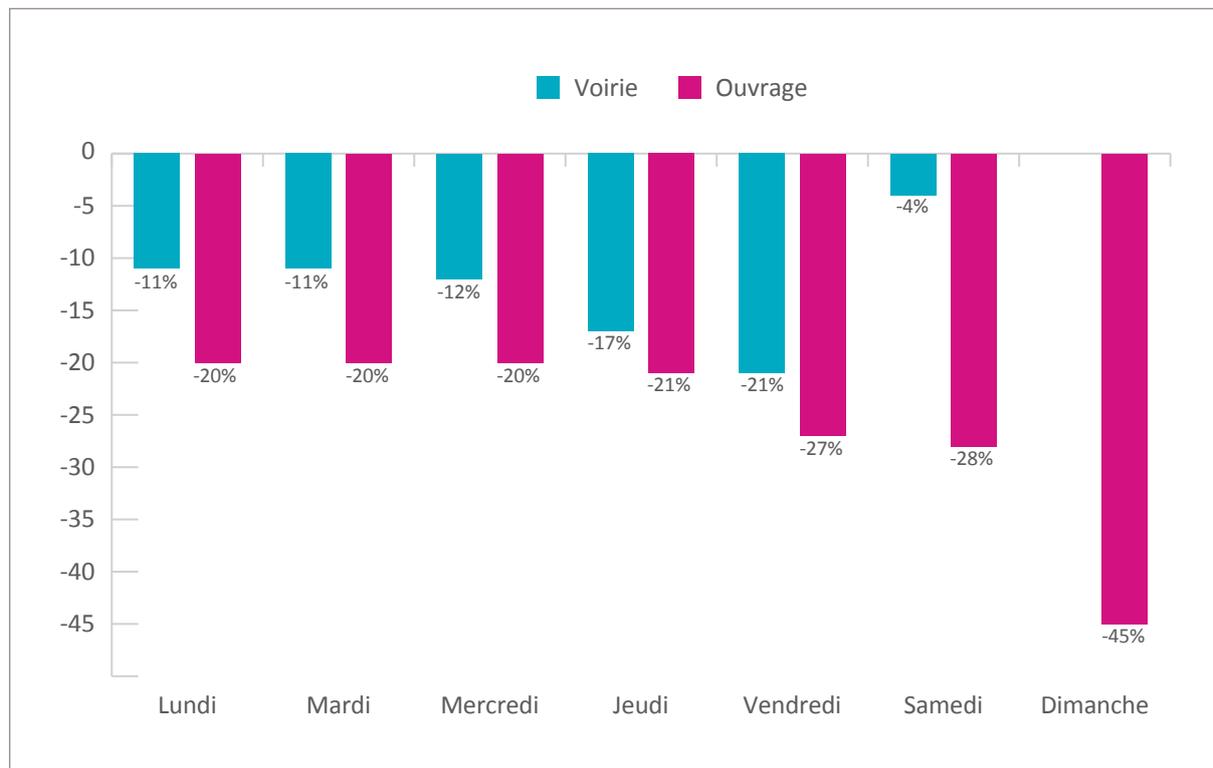
- Le vendredi reste le jour le plus fréquenté, c'est à la fois un jour de marché, un jour de RTT et un jour de retour vers les domiciles.
- Les deux autres jours les plus fréquentés restent également le mardi et le samedi qui sont des jours de marché

→ Fréquentation par type de jour



La baisse de fréquentation due au COVID-19 est plus forte sur la fin de la semaine (vendredi et surtout dimanche dans les parkings en ouvrage).

→ Variation de la fréquentation par type de jour entre 2019 et 2020



L'analyse détaillée des transactions montre qu'entre juin 2018 et décembre 2020, 825 463 plaques minéralogiques différentes / clients différents ont utilisé un horodateur au moins au cours d'un mois.

Plus de 80% des clients ont utilisé le stationnement sur voirie entre 1 et 4 mois alors que seulement 1,9% des clients (15 509 clients) ont utilisé le stationnement sur voirie entre 19 et 31 mois sur 31.

Cette analyse confirme le caractère très occasionnel d'une grande partie des clients (60% des clients ne sont venus qu'une fois).

Ces chiffres suggèrent que dans une capitale régionale attractive comme Dijon, une grande part des clients du stationnement sur voirie sont très occasionnels et viennent de l'extérieur de la métropole. C'est sans doute une des raisons qui expliquent les difficultés d'environ 20% des utilisateurs pour se servir des horodateurs (ils les utilisent rarement et pour certains, ils éprouvent des difficultés)

→ Tableau clients juin 2018 / décembre 2020

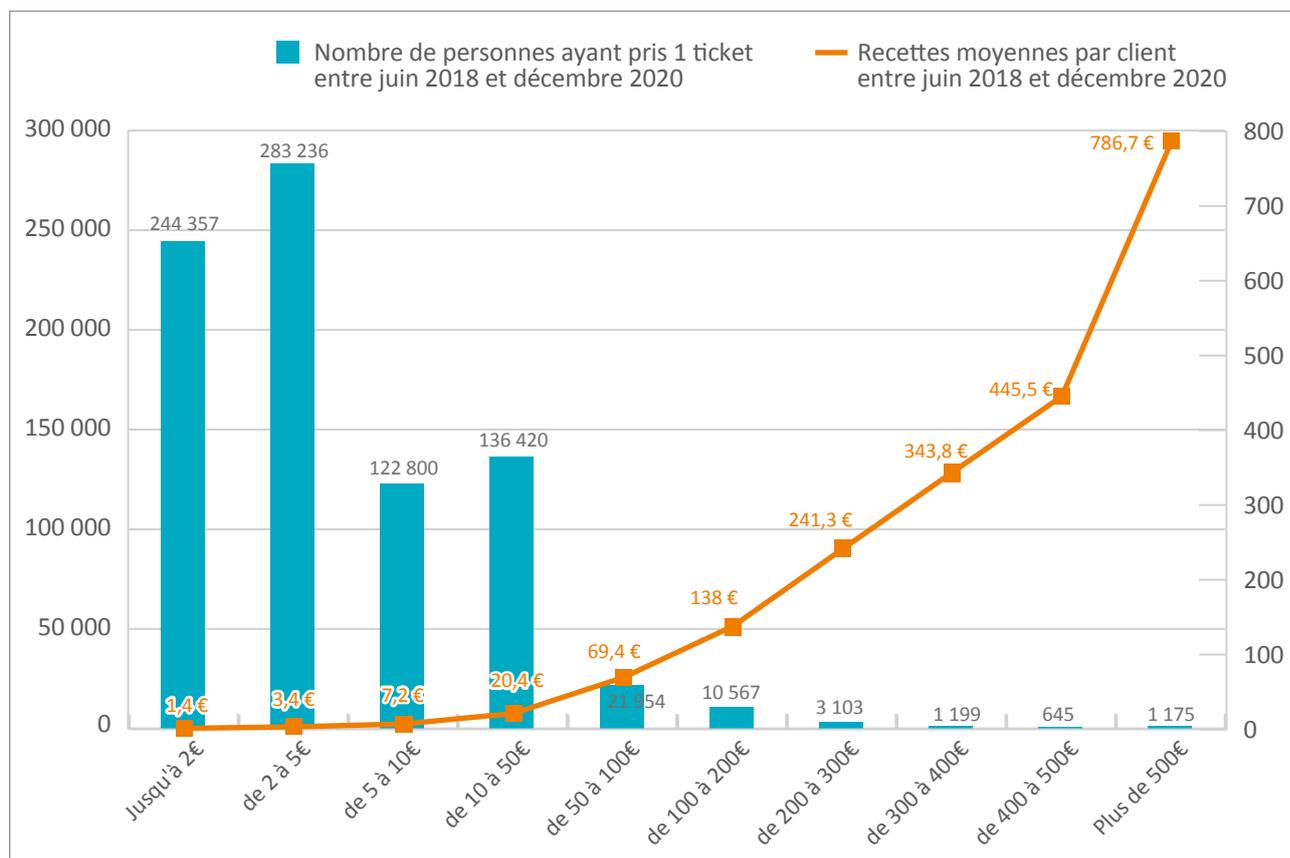
Nombre de mois d'utilisation	Recettes clients	Nombre de clients utilisateurs	Recette par client et par mois	% des clients	% des recettes
1 mois	1 406 322 €	496 400	2,83 €	60,1%	13,4%
2 mois	587 863 €	101 809	2,89 €	12,3%	5,6%
3 mois	471 459 €	52 468	3,00 €	6,4%	4,5%
4 mois	431 413 €	34 350	3,14 €	4,2%	4,1%
5 mois	411 408 €	24 712	3,33 €	3,0%	3,9%
6 mois	388 681 €	18 799	3,45 €	2,3%	3,7%
7 mois	374 678 €	14 916	3,59 €	1,8%	3,6%
8 mois	348 994 €	12 047	3,62 €	1,5%	3,3%
9 mois	325 821 €	9 639	3,76 €	1,2%	3,1%
10 mois	335 625 €	8 468	3,96 €	1,0%	3,2%
11 mois	319 379 €	7 010	4,14 €	0,8%	3,1%
12 mois	325 893 €	6 125	4,43 €	0,7%	3,1%
13 mois	316 386 €	5 350	4,55 €	0,6%	3,0%
14 mois	311 559 €	4 613	4,82 €	0,6%	3,0%
15 mois	298 579 €	3 974	5,01 €	0,5%	2,9%
16 mois	289 932 €	3 501	5,18 €	0,4%	2,8%
17 mois	282 611 €	3 029	5,49 €	0,4%	2,7%
18 mois	282 599 €	2 744	5,72 €	0,3%	2,7%
entre 19 et 31 mois	2 949 481 €	15 509	8,27 €	1,9%	28,2%
Total	10 458 682 €	825 463			

→ Tableau nombre de clients

	Nombre de personnes ayant pris au moins 1 ticket entre juin 2018 et décembre 2020	% des personnes	% cumulé des personnes	Recettes entre juin 2018 et décembre 2020	Recettes moyenne par client entre juin 2018 et décembre 2020	% des recettes	% cumulé des recettes
Jusqu'à 2€	244 357	29,6%	29,6%	336 889 €	1,4 €	3%	3%
de 2 à 5€	283 236	34,3%	63,9%	968 371 €	3,4 €	9%	12%
de 5 à 10€	122 800	14,9%	78,8%	883 169 €	7,2 €	8%	21%
de 10 à 50€	136 420	16,5%	95,3%	2 917 153 €	21,4 €	28%	49%
de 50 à 100€	21 954	2,7%	98,0%	1 522 657 €	69,4 €	15%	63%
de 100 à 200€	10 567	1,3%	99,3%	1 457 840 €	138,0 €	14%	77%
de 200 à 300€	3 103	0,4%	99,6%	748 700 €	241,3 €	7%	84%
de 300 à 400€	1 199	0,1%	99,8%	412 253 €	343,8 €	4%	88%
de 400 à 500€	645	0,1%	99,9%	287 320 €	445,5 €	3%	91%
Plus de 500€	1 175	0,1%	100,0%	924 329 €	786,7 €	9%	100%
Total	825 456	100%		10 458 682 €	12,7 €	100%	

D'un côté plus de 80% des clients sont très occasionnels et à l'extrême inverse, une petite partie des utilisateurs (2% qui représentent près de 17 000 personnes et 37% des recettes du stationnement sur voirie) utilisent le stationnement sur voirie fréquemment (pour certains tous les jours avec plusieurs tickets par jour). Par exemple, 1 175 personnes ont dépensé environ 800€ en 31 mois soit en moyenne 25€ par mois.

→ Nombre de visiteurs sur la voirie payante et dans les parkings en ouvrage en 2020

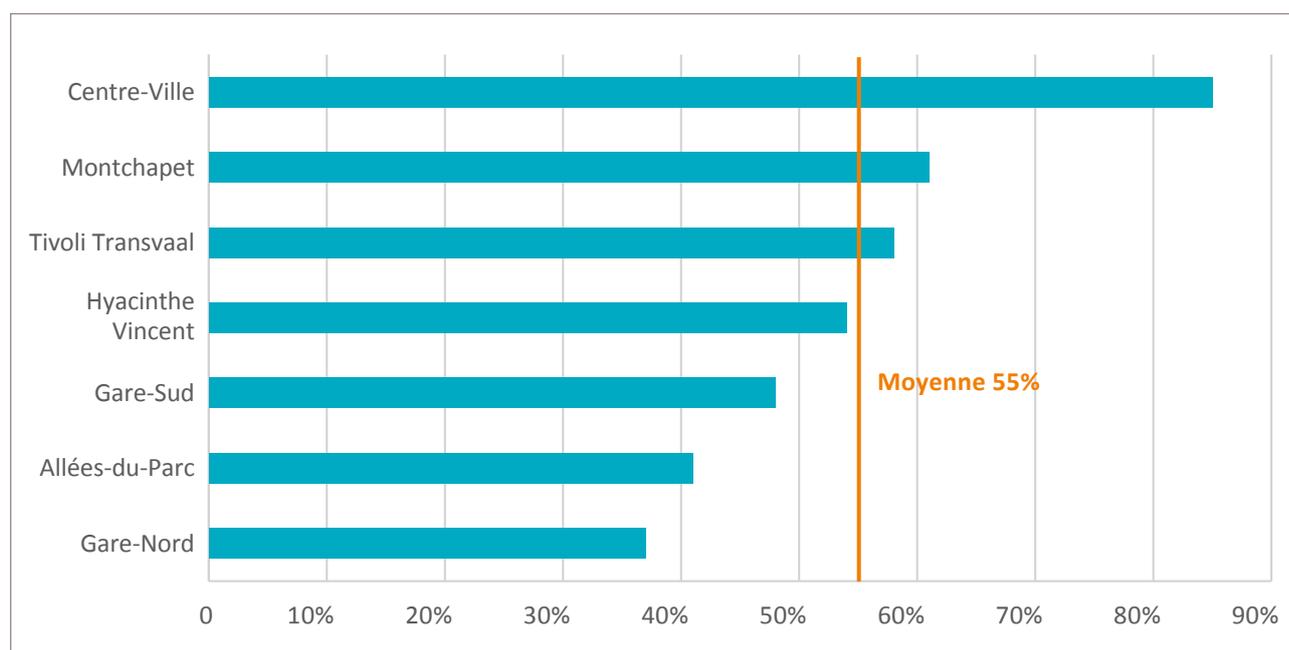


Nous comptons un peu plus de 3 300 résidents dans les 7 secteurs résidents :

→ **Nombre de résidents ayant pris au moins 1 titre entre janvier 2020 et décembre 2020**

	Nombre de droits valides en 2020	Nombre de droits valides en 2019	Évolution des droits valide entre 2019 et 2020	Nombre d'abonnements achetés par mois en 2020	Nombre de résidents achetant des journées	Part des résidents ayant acheté un titre
Résidents Centre-Ville	829	682	22%	183	522	85%
Résidents Montchapet	611	548	11%	139	231	61%
Résidents Tivoli Transvaal	717	622	15%	281	138	58%
Résidents Hyacinthe Vincent	175	172	2%	42	53	54%
Résidents Gare-Sud	338	267	27%	94	68	48%
Résidents Allées-du-Parc	120	107	12%	33	16	41%
Résidents Gare-Nord	517	455	14%	104	85	37%
Total	3307	2853	16%	876	1113	60%

→ **Part des résidents ayant acheté un titre**



On note une augmentation du nombre de résidents du centre-ville sans doute consécutive à la création de 173 nouvelles places rues Diderot et Berlier.

Une part importante des résidents utilisent le stationnement résident de façon ponctuelle en achetant des tickets à la journée, par exemple pour les samedis ou les jours de vacances.

II.3.2.3 / FORFAITS POST STATIONNEMENT

Nous avons réalisé **483 704 contrôles en 2020 (contre 661 466 en 2019)**. Cette baisse de 27% s'explique par l'interruption des contrôles entre la mi-mars et fin mai 2020.

Au cours des mois « normaux » (hors confinement), nous avons réalisé en moyenne 53 000 contrôles par mois. Cela a permis de maintenir le taux de fraude au même niveau qu'en 2019, soit 14,7%.

→ Fraude 2019/2020

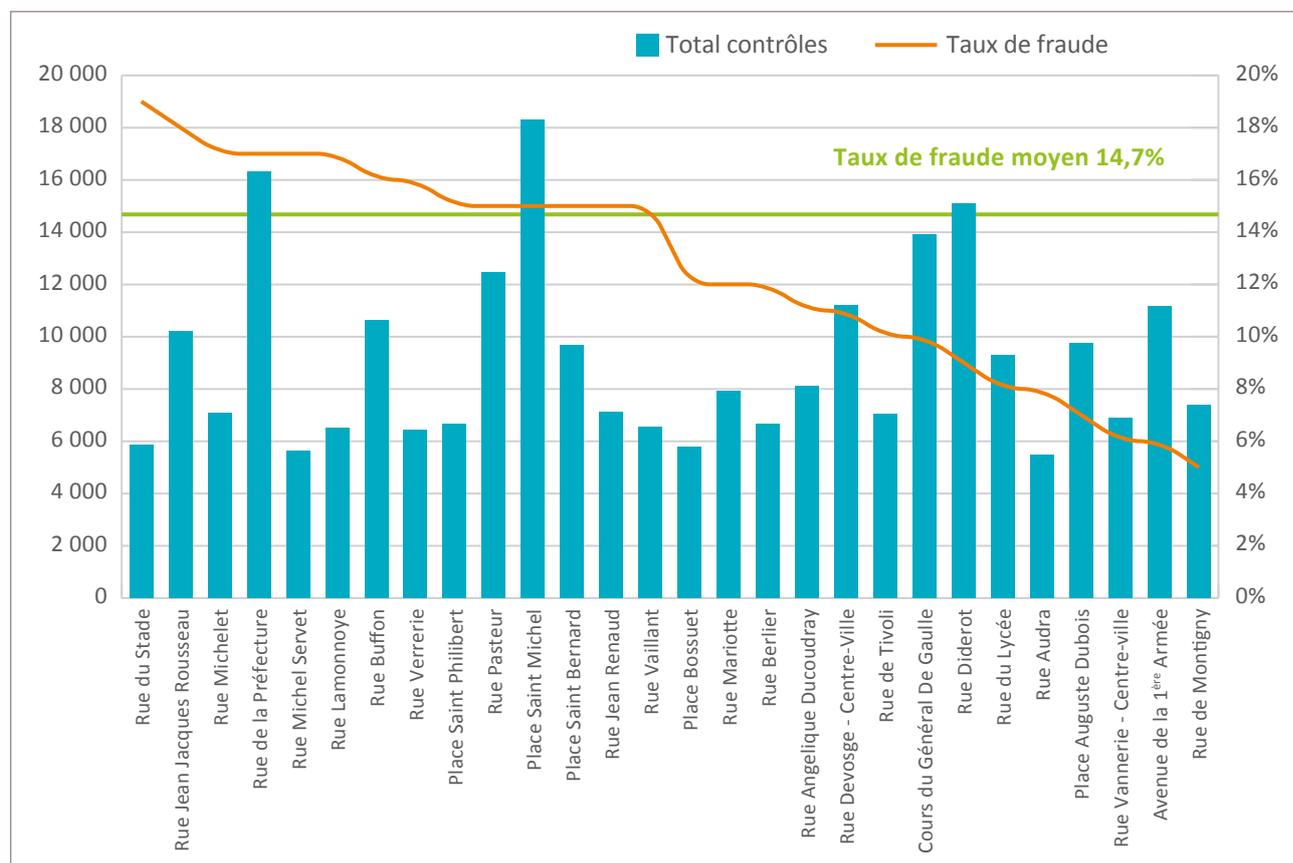
2019	FPS	part des FPS	Contrôles	Part des contrôles	Taux de fraude
Zone courte durée	67 204	69%	474 770	72%	14,2%
Zone longue durée	29 806	31%	186 696	28%	16,0%
Total	97 010	100%	661 466	100%	14,7%

2020	FPS	part des FPS	Contrôles	Part des contrôles	Taux de fraude
Zone courte durée	55 140	78%	381 018	79%	14,5%
Zone longue durée	15 901	22%	102 686	21%	15,5%
Total	71 041	100%	483 704	100%	14,7%

Le taux de contrôle en 2020 a été de 27%. Un automobiliste a donc un peu plus d'une chance sur 4 d'être contrôlé.

Nous adaptons le nombre de contrôles en fonction de la fréquentation et du taux de fraude observé dans chaque rue.

→ Nombre de contrôles par rue



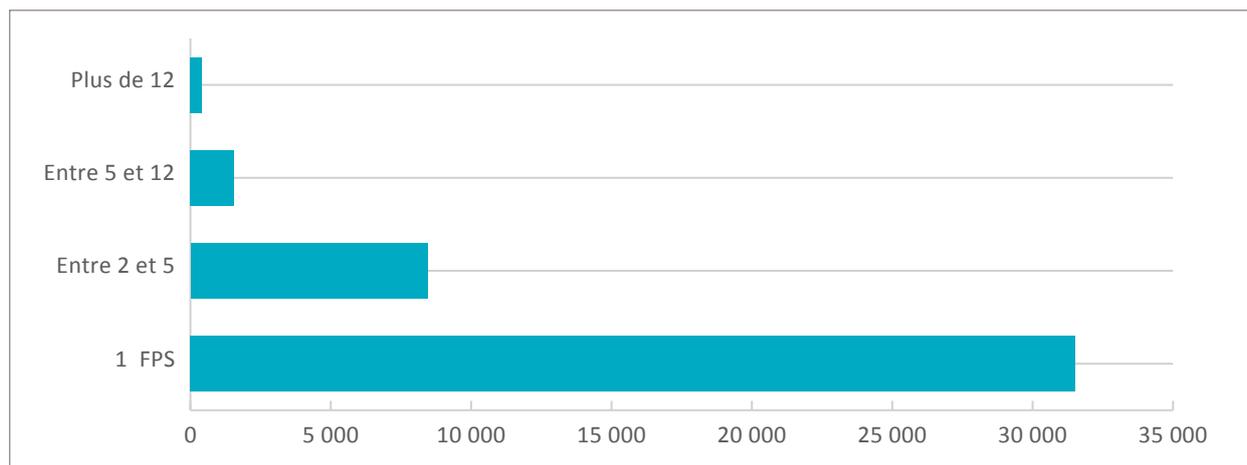
Sans surprise, certaines rues conservent des taux de fraude plus élevés que la moyenne malgré le nombre important de contrôles. C'est le cas par exemple de la place Saint Michel, la rue Jean Jacques Rousseau et de la rue de la Préfecture.

Dans d'autres rues comme l'avenue de la Première Armée ou la rue Vannerie, le taux de fraude est bien inférieur à la moyenne.

41 942 personnes ont reçu au moins un FPS en 2020 (1,7 FPS par personne en moyenne) ; La plupart des clients n'ont reçu qu'un seul FPS.

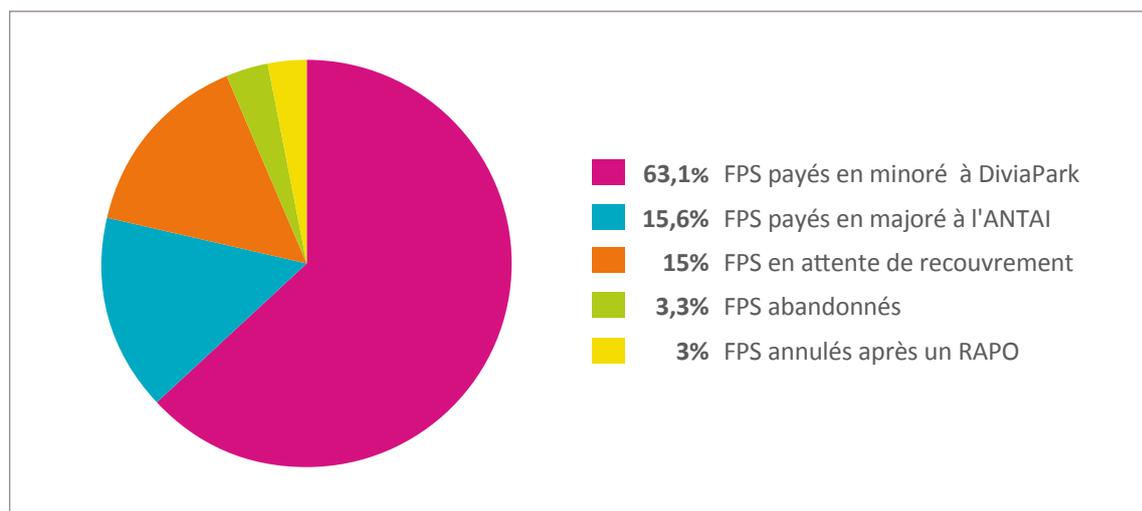
Par contre, **moins de 5% des personnes (environ 2 000 personnes) ont reçu entre 5 et 103 FPS (16 automobilistes ont reçu plus de 50 FPS dont un client en a reçu 103 soit pratiquement 2 par semaine)**. Ils représentent 26% des FPS. Les automobilistes qui ont reçu plus de 50 FPS n'en ont payé pratiquement aucun en minoré.

→ Nombre de personnes ayant reçu au moins un FPS en 2020



Près de **80% des FPS ont été réglés** (63% ont été réglés en minorés et 15,6% ont été réglés à l'Antai).

→ Répartition des FPS selon leur statut en 2020



II.3.2.4 / ACTIONS COMMERCIALES

En 2020, compte tenu de la crise du COVID-19 qui a limité les possibilités de contacts en présentiel avec le public, n'a pu être menée **une action commerciale de terrain en janvier 2020** dans les rues de courte durée autour du marché de Dijon (Quentin, Odebert, Claude Ramey..) et dans d'autres rues courtes durées proche du marché.



Cette action consistait à aller à la rencontre des automobilistes stationnés sur la voirie, à leur distribuer des flyers et à vanter les avantages des parkings en ouvrage (avantage tarifaire mais aussi praticité= pas besoin de chercher une place).

Cette action s'est déroulée les mardi 14, vendredi 17, samedi 18, mardi 21, vendredi 24 et samedi 25. Elle nous a permis de rencontrer environ 1 800 utilisateurs des horodateurs.

Dès mi-mars, le confinement puis l'obligation de porter le masque n'ont pas permis de mener d'autres actions de terrain en 2020.

3 campagnes d'e-mailing et de courriers auprès des résidents ont été menées pour les informer de la prolongation de leurs abonnements en avril, mai et novembre 2020.

II.3.3 / RESSOURCES HUMAINES

L'effectif moyen sur l'année 2020 a été de 22,4 salariés contre 24,2 en 2019 dont 17,9 employés et 4,5 cadres-maîtrises et techniciens. Le Responsable de la voirie est parti en retraite courant juin 2020 et ses missions ont été reprises par le superviseur de la Voirie. Ce dernier a également mis fin à sa mise à disposition au 31 décembre 2020. Un ACS a également mis fin à son contrat et a été remplacé dès janvier 2021.

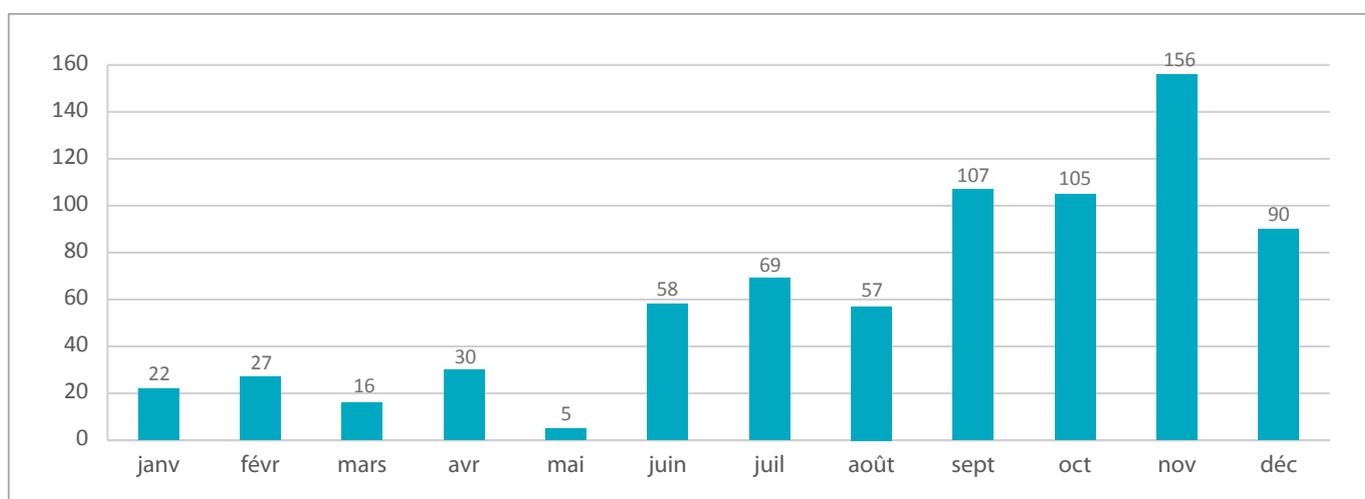
→ Effectif voirie

	Moyenne annuelle	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Cadres, Maîtrise & Techniciens	4,5	5	5	5	5	5	5
Employés	17,9	18	18	18	18	18	18
TOTAL	22,4	23	23	23	23	23	23

	Moyenne annuelle	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Cadres, Maîtrise & Techniciens	4,5	4	4	4	4	4	4
Employés	17,9	18	18	18	18	18	17
TOTAL	22,4	22	22	22	22	22	21

L'absentéisme a été de 742 jours soit en moyenne 33 jours par an et par salarié.

→ Nombre de jours d'absence voirie



L'absentéisme connaît une diminution de 16% par rapport à 2019 (880 jours). La diminution est à relativiser étant donné que les salariés de la voirie ont été en chômage partiel durant la période de mi-mars à mi-mai.

Nous relatons 7 accidents du travail contre 4 en 2019, mais ils représentent 76 jours d'absence contre 418 jours l'année précédente. Ces accidents du travail font suite à des agressions/altercations avec des individus. Une hausse de ces agressions a été constatée entre juillet et août, période où le climat social connaissait une tension suite à la mise en place des mesures gouvernementales.

Une forte hausse est constatée à compter du mois de septembre expliquée par le fait que 3 ACS ont été en arrêt longue maladie durant cette période. De plus, dès l'annonce du 2^{ème} confinement et le maintien des contrôles, certains d'entre eux ont été mis en arrêt maladie pour personne à risque.

Au total, nous comptabilisons 60 arrêts maladie, dont 22 arrêts maladie concernent uniquement 2 ACS. Sur une moyenne à l'année de 23,6 salariés sur la voirie, 17 ont eu au moins un arrêt maladie. 4 salariés ont été en arrêts plus de 50 jours dans l'année pour un total de 447 jours d'absences.

Au vu du contexte de crise, le recours au chômage partiel a été nécessaire suite à l'arrêt des contrôles. Nous comptons 5 797 heures de chômage partiel pour les salariés de la voirie.

Seule une ACS a été testée positive au COVID-19. D'autres ACS et l'équipe d'encadrement ont été désignés cas contact et tous les tests réalisés ont été négatifs.

Les agents ont bénéficié de 181 heures de formation se décomposant de la façon suivante :

→ **Formation voirie**

	Nombre d'heures
Anglais - Certification	6
La prévention du risque de conflit voirie comme outil de management	7
Gérer son stress efficacement et pour longtemps	63
Gestion des conflits et relation client	7
Maîtrise et affirmation de soi : assertivité niveau 1	21
Maîtrise du temps et gestion des priorités	63
Génération Y, seniors, digital natives : manager une équipe	14
TOTAL	181

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, les agents ont réalisé 1624 interventions sur les horodateurs.

157 interventions ont été réalisées suite à des dysfonctionnements et des pannes nécessitant le changement de composants et 512 interventions suite à des vandalismes (tags, peinture, lecteur/clavier CB vandalisés, etc.).

Le reste des interventions ont concernés la maintenance préventive des équipements et le changement de rouleaux.

II.3.6 / INVESTISSEMENTS

Les investissements de l'année 2020 ont été l'achat de 20 horodateurs en vue de l'extension du stationnement payant qui a été repoussée à une date ultérieure, compte tenu de la crise sanitaire.

Les investissements réalisés sont constitués ainsi :

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Voirie - situation de l'année 2020

		Brut au 1/01	Régularisations	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	9 118,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9 118,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	676 633,79	64 892,70	0,00	0,00	741 526,49
215400	Matériels & outillages	0,00	1 704 591,45	106 391,75	0,00	0,00	1 810 983,20
215500	Installations techniques	0,00	13 190,77	695,00	0,00	0,00	13 885,77
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	0,00	0,00	0,00	0,00
218310	Matériels et Mobilier de bureau	13 998,96	0,00	0,00	0,00	0,00	13 998,96
218320	Matériels informatiques	8 842,33	0,00	0,00	0,00	0,00	8 842,33
	Sous-total	31 959,29	2 394 416,01	171 979,45	0,00	0,00	2 598 354,75
220000	Immobilisation mise en concession	2 394 416,01	-2 394 416,01	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	2 394 416,01	-2 394 416,01	0,00	0,00	0,00	0,00
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	12 245,92	0,00	0,00	12 245,92
232200	Immobilisations incorporelles en cours	0,00	0,00	18 500,00	0,00	0,00	18 500,00
	Totaux Inventaire B	2 426 375,30	0,00	202 725,37	0,00	0,00	2 629 100,67

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 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	1 597 893	1 686 417	1 722 718
RECETTES reversées à l'AD (Rv)	4 868 322	4 922 095	4 685 107
TOTAL RECETTES	6 466 215	6 608 511	6 407 825

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement payant sur voirie	Contrat 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
TOTAL RECETTES part de l'AD	4 868 322	4 922 095	4 685 107
Charges de personnel	758 169	800 171	572 429
Autres charges d'exploitation	461 483	487 049	617 809
Redevances	-3 000	-3 166	-3 166
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 216 652	1 284 054	1 187 071
Annuités financières	286 284	302 144	335 021
Marge et aléas	94 957	100 218	200 626
TOTAL AUTRES CHARGES	381 242	402 362	535 647
TOTAL CHARGES	6 466 215	6 608 511	6 407 825

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

II.3.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2020, le montant du forfait de charge du service de stationnement en voirie avant ajustements s'élève à 1.686.417 €2020 soit une indexation de 5,54% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

Les remboursements au réel s'élèvent à +1.712 €.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en voirie s'élève donc à 1.688.129 €2018.

Détail joint en annexe III 1.3



L'activité Fourrière DiviaMobilités est subdéléguée à la société EGS, filiale d'EFFIA Stationnement. Ce contrat est conclu pour une durée de 6 ans.

Il a pris effet le 1^{er} janvier 2017 pour expirer le 31 décembre 2022.

II.4.1 / FAITS MARQUANTS

Les principaux événements de l'année 2020 pour la fourrière sont :

- L'embauche d'un salarié EGS présent sur le site fourrière depuis le 1^{er} juin. Présent 35 heures par semaine, il accueille les usagers venant récupérer leur véhicule. Il assure l'essentiel de la couverture de l'amplitude d'ouverture de la fourrière, les autres créneaux étant toujours pris en charge par Cykleo.
- Mise en place d'une astreinte fourrière le week-end soit le samedi après-midi (13h – 18h) et le dimanche (10h – 18h) depuis le premier week-end du mois de juin. L'objectif de cette astreinte est de permettre aux personnes dont les véhicules auront été enlevés en centre-ville pendant le week-end de les récupérer le jour même, notamment pour les automobilistes ne résidant pas dans l'agglomération.
- Un incident est survenu tôt le matin (vers 5h) le mercredi 18 août avec intrusion sur le site fourrière de deux individus qui ont mis le feu à un véhicule qui avait été enlevés 3 jours plus tôt sur la commune de Chenôve et sur réquisition de la Police Nationale. Le feu s'est propagé à 3 autres véhicules qui ont été endommagés. Il s'agit de l'incident sûreté le plus sérieux enregistré depuis le démarrage de l'activité fourrière.



- Organisation le 29 septembre matin d'une rencontre et d'un temps d'échanges avec les autorités requérantes. Visites du site et échanges ont été proposés aux 10 autorités qui avaient répondu présentes à l'invitation.

Pour rappel, cette fourrière automobiles a une capacité nominale de 205 stationnements sur une superficie de 6.180 m². La halle (bâtiment existant) présente sur le site intègre le domaine fourrière et offre une capacité additionnelle de stockage de 40 à 60 véhicules.

La fourrière totalise une surface de 8 109 m², qui correspond à la surface totale aménagée : rampe accès public, zone de stationnement visiteurs, fourrière en zone réservée, rampe accès CEM.

ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

Le nombre total de réquisitions s'est élevé à 1771 véhicules, en baisse de 17,5% par rapport à 2019 pour un total d'enlèvements effectifs de 1749. 22 réquisitions ont été annulées dans les 10 minutes. 8 restitutions ayant été faites sur place et 46 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement, les enlèvements effectifs sont de 1695.

→ 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	Total enlèvements effectifs (-OP & RP)
JANVIER	181	6	175	167	1	7	175
FÉVRIER	180	1	179	174	0	5	179
MARS	123	1	122	121	0	1	122
AVRIL	23	1	22	22	0	0	22
MAI	105	3	102	102	0	0	102
JUIN	192	0	192	183	4	5	192
JUILLET	127	5	122	120	0	2	122
AOÛT	123	1	122	121	0	1	122
SEPTEMBRE	172	1	171	166	0	5	171
OCTOBRE	220	1	219	211	1	7	219
NOVEMBRE	143	2	141	136	0	5	141
DÉCEMBRE	182	0	182	172	2	8	182
TOTAL	1 771	22	1 749	1 695	8	46	1 749

En cette année 2020 marquée par la crise COVID-19, le nombre d'enlèvements - 1749 véhicules - est en baisse de 16,7%. L'analyse de l'activité sur les mois avec et sans confinement montre une situation très différente :

- Au cours des mois sans confinement, il a été enregistré 1362 enlèvements pour 1350 en 2019 soit une hausse de 0,9% et démontrant une activité qui, à minima, se maintient en situation classique.
- Les mois avec confinement montrent une baisse de 48,4% avec en particulier un mois d'avril 2020 qui n'a enregistré que 22 entrées.

Le nombre de véhicules expertisés n'est en baisse que de 2%.

→ Entrées en fourrière - Évolution 2017 à 2020

	ENTRÉES					
	2015 (données RAO)	Total 2017	Total 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	Évolution 2020/2019
Enlèvements		1863	2021	2016	1695	-15,9%
Encaissements sur place		7	17	7	8	14,3%
Opérations préalables		87	61	58	46	-20,7%
Déplacements		0	0	19	0	-100,0%
Total véhicules enlevés	1587	1957	2099	2100	1749	-16,7%
Véhicules expertisés		850	1023	1041	1020	-2,0%

→ Entrées en fourrière - Évolution 2020/2019 dans le contexte COVID-19

	ENTRÉES									
	Mois sans confinement									
	JANV	FÉV	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	DÉC	Sous-total	Évolution mois sans confinement
Entrées 2019	150	177	146	154	152	191	218	162	1350	
Entrées 2020	175	179	192	122	122	171	219	182	1362	0,9%
	Mois avec confinement									
	MARS		AVRIL		MAI		NOV		Sous-total	Évolution mois avec confinement
Entrées 2019	182		176		183		209		750	
Entrées 2020	122		22		102		141		387	-48,4%

En 2020, la principale autorité requérante reste la Police Municipale de Dijon avec 50% des réquisitions (pour les 2/3 en 2019). La Police Nationale, 2ème autorité requérante, représente 31% avec un nombre de réquisitions en hausse de 25% en 2020 et ce malgré le contexte COVID-19.

Le poids des motifs de réquisitions est plus équilibré en 2020 qu'en 2019. Le stationnement abusif devient le 1er motif (40%), puis le stationnement gênant avec 35% (44% en 2019). Le 3ème motif concerne les immobilisations (24%), en hausse importante (+ 56%), utilisé très majoritairement par la Police Nationale puis la Gendarmerie Nationale.

→ Enlèvements de véhicules par autorité et motif d'enlèvement

	Stationnement gênant	Immobilisation	Abusif	Épave	Déplacement	TOTAL
Police Municipale de Dijon	516	4	345	7		872
Police Municipale de Chenôve	6	2	94	1		103
Police Municipale de Chevigny-Saint-Sauveur	4	0	21	0		25
Police Municipale de Fontaine Les Dijon	0	0	3	0		3
Police Municipale de Longvic	12	0	44	1		57
Police Municipale de Marsannay La Côte	0	0	15	0		15
Police Municipale de Perrigny	0	0	2	0		2
Police Municipale de Plombière les Dijon	0	0	1	0		1
Police Municipale de Quetigny	6	0	12	1		19
Police Municipale de Saint Apollinaire	2	0	25	1		28
Police Municipale de Talant	0	0	1	0		1
Police Nationale	57	364	116	13		550
Gendarmerie Nationale	8	42	23	0		73
TOTAL	611	412	702	24		1749

Concernant les sorties de véhicules de la fourrière, le nombre global de l'année est en baisse de 15% avec une stabilité les mois sans confinement et une baisse de 44% les mois avec confinement.

Le nombre de véhicules payés est en baisse de 25%. Par contre le nombre de ventes en ferrailles est resté au même niveau qu'en 2019 (+0,9%). Les ventes aux domaines sont de 7 véhicules (13 en 2020).

→ Sorties fourrière - Évolution 2017 à 2020

	SORTIES				
	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Évolution 2020/2019
Enlèvements payés	1188	1201	1145	860	-24,9%
Encaissements sur place	7	17	7	8	14,3%
Opérations préalables	84	61	58	46	-20,7%
Terrain privé	0	0	0	1	
Déplacements	0	0	19	0	-100,0%
Total véhicules payés	1279	1279	1229	915	-25,5%
Domaines	13	11	13	7	-46,2%
Ventes ferrailles (voitures)	501	763	768	764	-0,5%
Ventes ferrailles (motos)	28	56	70	81	15,7%
Autres sorties	1	0	0	0	
Total véhicules sortis	1822	2109	2080	1767	-15,0%

→ Sorties fourrière - Évolution 2020/2019 dans le contexte COVID-19

	SORTIES									
	Mois sans confinement									
	JANV	FÉV	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	DÉC	Sous-total	Évolution mois sans confinement
Sorties 2019	135	150	176	146	160	188	214	200	1369	
Sorties 2020	158	174	164	158	118	155	221	222	1370	0,1%
	Mois avec confinement									
	MARS		AVRIL		MAI		NOV		Sous-total	Évolution mois avec confinement
Sorties 2019	164		157		190		200		711	
Sorties 2020	105		68		63		161		397	-44,2%

L'occupation du parc a été en moyenne de 168 véhicules au dernier jour du mois avec une pointe à 202 au mois d'avril, s'approchant de la capacité maximale du parc. Au 31 décembre au soir, il y avait 142 véhicules sur le parc fourrière.

Parmi ces 124 véhicules, 68 étaient présents depuis plus de 30 jours dont 43 % présents depuis plus de 12 mois.

Le nombre moyen de jours de gardiennage par enlèvement est passé de 5,7 jours en 2019 à 7,4 jours en 2020, ce qui explique que la baisse du nombre de véhicules expertisés ne soit que de 2%. Ce nombre moyen de jours de gardiennage est identique entre les périodes avec et sans confinement.

→ Occupation du parc

	ENTRÉES	SORTIES	DESTRUCTION	DOMAINE	RESTANT SUR PARC
Présents sur le parc au 1er janvier 2020					142
JANVIER	175	73	84	1	159
FÉVRIER	179	95	79	0	164
MARS	122	67	36	2	181
AVRIL	22	11	57	0	135
MAI	102	35	28	0	174
JUIN	192	95	69	0	202
JUILLET	122	63	94	1	166
AOÛT	122	66	52	0	170
SEPTEMBRE	171	79	74	2	186
OCTOBRE	219	137	84	0	184
NOVEMBRE	141	88	73	0	164
DÉCEMBRE	182	106	115	1	124
TOTAL	1 749	915	845	7	124

→ Occupation du parc : véhicules présents sur parc depuis plus de 30 jours au 31/12/2020

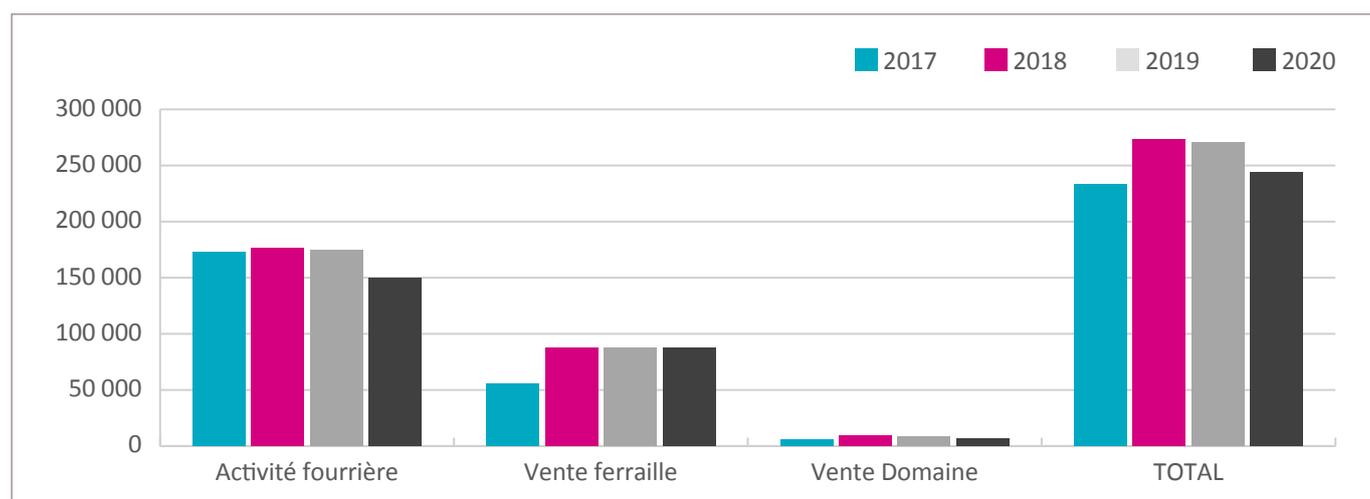
68 véhicules présents au total	Année d'enlèvement	2017	2018	2019	2020
	Nombre de véhicules	3	16	10	39
Motif d'enlèvement	Stationnement gênant	Abusif	immobilisation	Terrain privé	
Nombre de véhicules	27	15	25	1	
Autorité	Police Municipale Dijon	Police Nationale	Gendarmerie Nationale	Autres PM	
Nombre de véhicules	15	43	10	0	

Les recettes 2020 de la fourrière sont en baisse de près de 10% par rapport à 2019, soit une baisse moins importante que le nombre de véhicules traités par la fourrière. Le chiffre d'affaires de l'activité fourrière (véhicules sortis et payés) est en baisse de 14% pour une baisse de 25% en nombre de véhicules, l'écart s'expliquant par le nombre moyen de jours de gardiennage passé de 5,7 jours à 7,4 jours.

Les recettes provenant de la ferraille sont stables, comme le nombre de véhicules vendus en ferraille.

→ Évolution des recettes de 2017 à 2020

	2017	2018	2019	2020
Activité fourrière	172 510	176 177	174 294	150 135
vente ferraille	55 585	87 400	87 860	86 940
Vente Domaine	5 460	9 295	8 200	6 372
TOTAL	233 555	272 872	270 354	243 448
Évolution / année précédente		16,8%	-0,9%	-9,8%



Sont disponibles en annexes III.5 les données mensuelles 2020 des enlèvements en entrées et sorties

II.4.2 / 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 au domaine
- Depuis le 1^{er} juin 2020, un salarié EGS sur site fourrière qui assure l'accueil des usagers pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière
- L'équipe Cykleo, présente sur le CEM, pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière aux horaires d'ouverture non couverts par l'agent EGS.
- Les opérations de remorquage sont confiées à la société DIJON Automobile SAS,
- La destruction et recyclage des VHU sont confié à la société INDRA, automobile recycling.

II.4.3 / DÉMARCHE QUALITÉ DE SERVICE

Le système de management de la qualité d'EGS est certifié ISO 9001 - version 2015. Ainsi EGS a défini une politique de qualité de service portant sur les 4 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 du Délégué 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.



II.4.4 / INVESTISSEMENTS

Il n'y a pas eu de nouveaux investissements effectués sur l'année 2020. Seules des régularisations ont été faites sur le coût de création de la fourrière.

Les investissements directement pris en charge par EGS sur les années précédentes sont constitués :

- De la base Logol, permettant l'administration du service de la fourrière à partir d'un outil informatique unique. Cette application assure à la fois :
 - La facturation et le suivi comptable
 - Le déroulé de la procédure fourrière prévu au code de la route
 - Le suivi, en temps réel, des statistiques d'activité
- d'un chariot élévateur équipé d'un panier permettant la manutention des véhicules stockés sans dommage matériel.

Les investissements directement pris en charge par Keolis Dijon Mobilités correspondent à la création de la fourrière sur le nouveau site.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Fourrières - situation de l'année 2020

		Brut au 1/01	Régularisations	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	29 705,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29 705,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	981 150,00	0,00	33 667,00	0,00	0,00	1 014 817,00
215400	Matériels & outillages	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
215500	Installations techniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
217000	Matériels de transport VE	12 348,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12 348,00
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	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	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	1 023 203,00	0,00	33 667,00	0,00	0,00	1 056 870,00
220000	Immobilisation mise en concession	1 768,68	0,00	0,00	0,00	0,00	1 768,68
	Sous-total	1 768,68	0,00	0,00	0,00	0,00	1 768,68
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
	Totaux Inventaire B	1 024 971,68	0,00	33 667,00	0,00	0,00	1 058 638,68

Le détail figure en annexe III 6.1.

II.4.5 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.4.5.1 / COMPTE DE RÉSULTAT

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	536 646	566 322	530 876
Recettes reversées à l'AD (Rf)	448 214	461 033	404 562
TOTAL RECETTES	984 860	1 027 355	935 438

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2020 €2016	Contrat 2020 €2020	Réel 2020
RECETTES part de l'AD	448 214	461 033	404 562
Charges de personnel	51 808	54 672	41 996
Autres charges d'exploitation	299 983	316 572	245 508
Autres charges de fonctionnement	56 507	59 632	97 871
Redevances	1 800	1 900	1 800
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	410 097	432 776	387 174
Coûts investissement/renouvellement	106 297	112 175	123 334
Marge et aléas	20 251	21 371	20 367
TOTAL AUTRES CHARGES	126 548	133 546	143 701
TOTAL CHARGES	984 860	1 027 355	935 438

Les comptes sont présentés en annexe III.1.4

II.4.5.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2020, le montant du forfait de charge des services de fourrières automobile et vélo s'élève à 518.200 €2020 soit une indexation de 5,53% par rapport aux valeurs contractuelles en €2016.

Ce forfait de charges intègre un ajustement de -45.600 €2016 lié à la réduction de l'activité pendant la pandémie COVID-19.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 1.800 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3