



Délégation de service public

Mobilité globale

Rapport Annuel Du Délégitaire / Exercice 2020



Comme tout à chacun, Keolis Dijon Mobilités a vécu une année 2020 particulière. Dans cette crise sans pareil, l'ensemble des équipes de Keolis Dijon Mobilités ont montré leur capacité d'adaptation sur l'ensemble des mobilités et leur volonté à répondre aux exigences de la continuité du service public. Essentiel pour porter assistance aux malades, rejoindre les plus fragiles mais aussi pour s'approvisionner, le réseau de transport urbain de Dijon métropole a garanti le niveau de performance approprié pendant cette crise. Au fil des semaines, au gré des besoins et des décisions gouvernementales, Keolis Dijon Mobilités a adapté son offre aux besoins des usagers, modifiant les itinéraires ou initiant des services spécifiques. La crise a également mis en avant les services innovants du réseau comme l'Open Payment qui a montré son intérêt et sa pertinence pendant cette crise sanitaire.

En lien étroit avec Dijon métropole et l'ensemble de ses partenaires, Keolis Dijon Mobilités a accompagné la reprise des activités de ses clients, faisant de la sécurité de tous une priorité. Le dynamisme du réseau, sa capacité d'anticipation, son application à encourager les bons gestes ont permis de retrouver un niveau de fréquentation de 96% dès le mois de septembre. Cette confiance des voyageurs a été récompensée du Pass de bronze de « VRT, ville, rail et transports » décerné à Dijon métropole en novembre 2020.

Cette période a été l'occasion pour Keolis Dijon Mobilités de conduire une politique volontariste d'économies. En complément de celles de la réduction de l'offre, adaptée au contexte et au besoin, nous avons prêté une attention particulière à chaque poste de dépenses susceptible de profiter de la situation pour être réduit. Nous avons ainsi pu reverser 3,5 millions d'euros à Dijon métropole.

Par ailleurs, si le contexte sanitaire a réduit les rencontres, il n'a pas altéré la volonté d'échanger avec nos homologues étrangers par le biais de nouveaux moyens de communication : nous avons ainsi échangé avec nos filiales cousines en Australie, et aux Etats-Unis par exemple. Cela nous a permis de confirmer notre solidarité pendant cette crise, d'apporter un regard croisé et enrichissant sur la gestion de la continuité de service, et aussi d'échanger sur les projets majeurs en cours (mobilité hydrogène, projet de mobilité globale).

Malgré une épreuve de crise sanitaire totalement inédite par son ampleur, sa soudaineté et ses impacts, Keolis Dijon Mobilités a tenu ses engagements et n'a cessé de faire avancer ses projets et ses réflexions. La diversité des mobilités présente sur le territoire de Dijon métropole et le solide réseau ne doivent pas effacer un constant souci d'évolution. Nos équipes d'experts, avec nos salariés et nos partenaires réfléchissent à la mobilité de demain et à ses enjeux. La dynamisation du vélo, un compte unique de mobilité pour tous les usages, une tarification combinée en sont quelques éléments. Les enjeux énergétiques et écologiques conduisent à repenser les transports urbains. Keolis Dijon Mobilités s'engage dans la voie de l'hydrogène avec des aménagements et des essais en condition réelle. Fort de son expérience, Keolis Dijon Mobilités investit pour l'avenir du réseau des mobilités de Dijon métropole.

Thomas Fontaine

Janvier

Essais bus 24 mètres



Constatant que certaines lignes risquaient d'être saturées, Keolis Dijon Mobilités a envisagé d'intégrer des bus de 24 mètres sur son réseau pour solutionner cette problématique. Des essais en conditions réelles ont été réalisés sur les tracés des Lianes 4, 5 et 6, choisies pour leurs virages serrés, afin de s'assurer du passage de ces bus articulés. Toutefois, au vu du faible gain de capacité, 13 places supplémentaires, et du coût élevé de l'acquisition de ces véhicules, Keolis Dijon Mobilités cherche et teste d'autres solutions.

Fréquentation parkings en ouvrage

Pour promouvoir le stationnement dans les parkings en ouvrage, les équipes Keolis Dijon Mobilités ont rencontré 2 000 personnes dans les rues du centre-ville de Dijon. Une opération terrain, appuyée d'une campagne de communication efficace, qui a porté ses fruits : les parkings Darcy, Grangier et Trémouille ont ensuite enregistré une hausse de 5% de leur fréquentation. D'ailleurs la fréquentation des parkings en ouvrage maintiendra un bon positionnement pendant la phase COVID, aux regards d'autres agglomérations comparables.



Formation à la sécurité

A partir du mois de janvier 2020, les 90 managers de l'entreprise ont suivi entre cinq et six modules de formation, d'une demi-journée chacun, consacrés au développement de la culture sécurité de l'entreprise. Désormais, cinq formateurs internes vont transmettre à leur tour leurs connaissances à 650 collaborateurs de Keolis Dijon Mobilités pour faire de la sécurité un levier stratégique d'amélioration de la performance globale de l'entreprise.

Février

Prioribus

Le système de détection Prioribus a permis d'afficher une ponctualité supérieure à 80% pour l'ensemble des lignes équipées. Le gain moyen de ponctualité est de 5.7% sur les Lianes et la Corol. Afin que le transport urbain s'insère toujours mieux dans les flux de circulation de la ville et gagne encore en efficacité, le programme Prioribus a été étendu aux lignes classiques sur les carrefours déjà équipés tandis que les lignes B12 et B13 sont en phase de test depuis septembre 2020.

Plan de réforme

20 bus d'occasion qualitatifs et 5 bus neufs ont été achetés en 2020 dans le cadre du plan de réforme engagé en 2019. L'objectif est de réduire le risque de pannes et d'obsolescence d'un parc de bus vieillissant en renouvelant la flotte des véhicules de plus de 20 ans. Le plan devrait s'achever en 2021, avant l'achat des premiers bus hydrogène.



Campagne « Smombies »

90% des freinages d'urgence réalisés en 2019 étaient dus à des causes extérieures. Force était de constater une diminution de la vigilance des piétons, habitués à l'ambiance sonore du tram. Keolis Dijon Mobilités a lancé une campagne de communication dédiée aux « Smombies ». Associant les mots smartphones et zombies, il désigne le piéton aux yeux rivés sur son smartphone au point de négliger son environnement immédiat et sa sécurité. En s'inscrivant dans la tendance, cette campagne ludique s'adressait en particulier à la jeune génération.



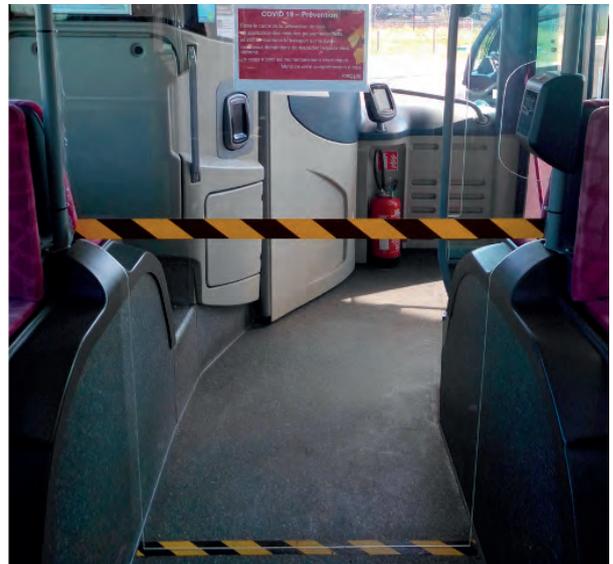
Mars 

COVID 1^{er} Confinement

COVID - Une adaptation constante de l'offre

Keolis Dijon Mobilités a adapté l'offre des transports urbains à 16 reprises, contre 6 fois en temps normal sur une période identique. Au début de la crise, elle fut réduite à 60%, descendant jusqu'à 25% de l'offre habituelle pendant le confinement puis évoluant au gré des besoins au fil des mois. En complément, Keolis Dijon Mobilités a mis en place des transports spécifiques pour les personnels soignants, les salariés aux horaires décalés comme les services de nettoyage, les EHPAD ou pour rejoindre les Restos du Cœur et le Secours Populaire... Pour informer les voyageurs des modifications et mesures mises en place (remboursement, gratuité DiviaVélodi, navettes pour le personnel soignant...), pas moins de 153 800 mails et 22 187 courriers ont été adressés aux abonnés bus et tram, tandis que la communication numérique a maintenu le lien avec le grand public. Les réseaux sociaux ont relayé les informations avec plus de 60 publications entre mars et juin. A l'issue du confinement de mars à mai, le service a repris d'abord à 80% puis à 90% dès le 2 juin et en totalité le 22 juin.

COVID - Premières mesures sanitaires



Dès le mois de mars, les équipes de Keolis Dijon Mobilités se sont montrées très réactives, en installant notamment une centaine de cloisons en plexiglass pour séparer l'espace de conduite de la clientèle. Ces mesures ont contribué à maintenir un climat social apaisé en garantissant le maintien d'une activité en toute sécurité pour les conducteurs et les clients. A chaque prise de service, les conducteurs disposaient par ailleurs de gel et de lingettes pour nettoyer leur poste de conduite tandis que des masques jetables puis durables étaient mis à leur disposition. Au terminus, les trams et Lianes bénéficiaient d'un nettoyage adapté.

COVID - Interruption du contrôle de stationnement

A partir de la mi-mars et jusqu'à la fin du mois de mai, les contrôles de stationnement ont été interrompus sur la voirie en raison du confinement. Cependant, malgré l'arrêt des contrôles, une petite part d'utilisateurs a continué à payer son stationnement, soit 3% d'entre eux. Les Agents DiviaPark ont toutefois maintenu leur mission de prévention sur le terrain. 484 000 contrôles sur 2020 (27,4% des tickets) ont été effectués, ce qui a permis de maintenir le taux de respect à celui déjà élevé de 2019 (85,3%).



Réorganisation du pôle fraude



Désormais les contrôleurs disposent d'un nouvel échelon hiérarchique pour plus de proximité et de simplicité. Quatre chefs d'équipe encadrent chacun neuf agents vérificateurs pour faciliter la transmission des informations. Cette nouvelle organisation est complétée de réunions hebdomadaires collectives : tous les agents de maîtrise du pôle fraude se retrouvent pour balayer l'actualité et échanger sur d'éventuelles problématiques. Ces nouvelles mesures ont contribué à une amélioration considérable des résultats en 2020. Le taux de contrôle à 1.79%, atteint les objectifs fixés, tandis que le taux de recouvrement de 53.5% se révèle être le meilleur des filiales françaises du Groupe et que 88 plaintes pour délit d'habitude ont été déposées. Grâce à un management renforcé, à des sessions de formation, et à une sûreté solidaire, le nombre d'arrêt de travail a diminué de 50% au sein du service.

Avril 

COVID - Pose signalétique et matériel de protection



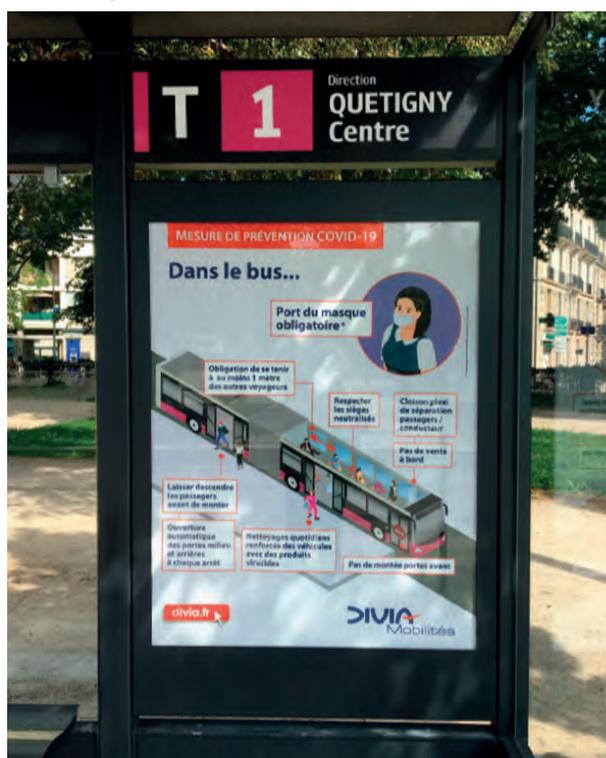
Pour encourager les utilisateurs des transports urbains à appliquer les gestes barrières, Keolis Dijon Mobilités a procédé à l'affichage d'une signalétique à l'extérieur et à l'intérieur des bus et tramways insistant sur la distanciation et le rappel des mesures sanitaires. Les passagers ont également été invités à monter dans les bus par l'arrière avant de leur redonner accès aux véhicules par la porte avant, maintenant ainsi le contact avec le conducteur, dès que les postes de conduite ont été séparés par un plexiglass.

COVID - Opérations de terrain avec les forces de sécurité

A partir du 8 avril, pour faciliter les opérations de contrôle portant sur les attestations de déplacement, Keolis Dijon Mobilités a renforcé son partenariat avec les polices municipales de Dijon, Longvic et Quetigny ainsi qu'avec la police nationale et la gendarmerie. Ces forces de l'ordre ont été épaulées par les contrôleurs du réseau concentrés davantage sur l'accompagnement de la clientèle et le contrôle du respect des règles sanitaires que sur la vérification des titres de transport délaissée pendant cette période. Les forces de sécurité intérieure ont ensuite accompagné les contrôleurs dans leurs missions traditionnelles.



COVID - Une communication adaptée



Dès le début de la crise sanitaire, la priorité a été donnée au maintien d'un service public en phase avec les besoins, à l'offre de transport dont les lignes spécifiques, et à l'information des voyageurs sur les mesures sanitaires appliquées dans les transports urbains. En raison du contexte, les outils digitaux ont été privilégiés avec plus de 60 posts sur les réseaux sociaux. Au-delà des informations commerciales et voyageurs sur les modalités de transport et celles à propos des actions de nettoyage mises en place, plusieurs posts ludiques ont été publiés pour rompre avec l'ambiance anxiogène et garder un lien de convivialité avec les usagers. Des jeux d'énigmes intégrant bus et tramways ont ainsi rencontré un vif succès.

En mai, la communication destinée aux clients s'est focalisée sur les contraintes sanitaires de voyage à respecter comme le port du masque, tout en mettant l'accent sur la responsabilité respective de tous, entre réseau de transport et voyageurs.

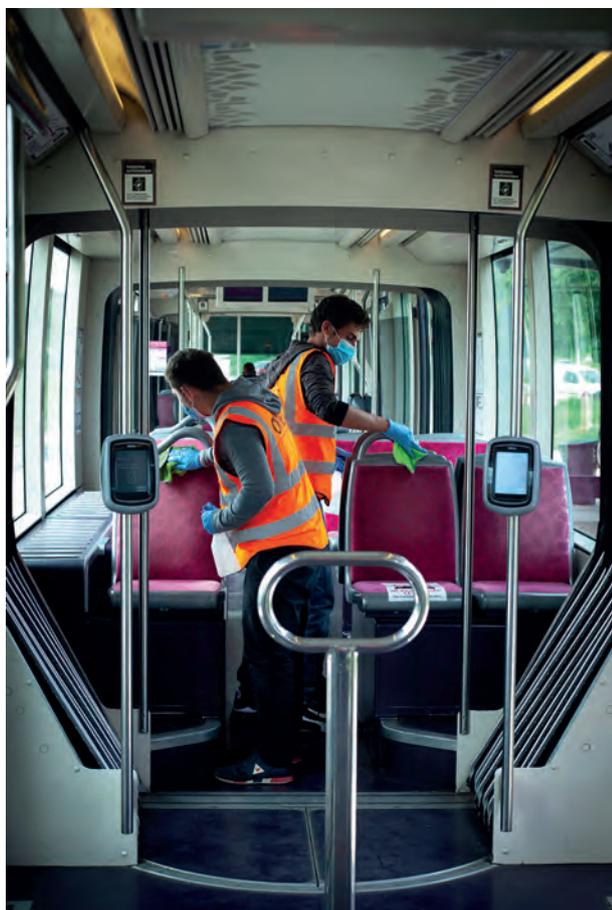
COVID - Télétravail

Afin de réaliser leur mission depuis leur domicile, une vingtaine de collaborateurs de Keolis Dijon Mobilités a dû être équipée d'outils numériques et d'un espace sécurisé pour travailler depuis leur environnement personnel. En mars, l'entreprise a pu compter sur le renouvellement récent de son parc informatique qu'elle a complété par l'achat d'une quinzaine de nouveaux ordinateurs pour équiper des collaborateurs pendant le confinement de novembre 2020. En plus d'avoir équipé le matériel des fonctions nécessaires, la direction des systèmes d'information a réalisé des fonctions de support à distance pour la prise en main du matériel et des accès sécurisés.

Mai 

COVID Déconfinement

COVID - Plans de nettoyage



Du mois de mars à la fin de l'année 2020, Keolis Dijon Mobilités a mis en place des plans de nettoyage des locaux et des véhicules tout en veillant à respecter un équilibre économique de rigueur. Quotidiennement, un produit virucide a été appliqué sur tous les points de maintien, les boutons d'ouverture de porte, le poste de conduite ainsi que sur les rampes dans les locaux. Keolis Dijon Mobilités a également mis en place un système de pulvérisation et de nébulisation pour le traitement des points difficilement accessibles. Depuis l'été, le dispositif a été renforcé et tous les 15 jours, de façon préventive, la totalité des 150 bus et 33 rames profitent d'une nébulisation complète au cours de la nuit tout comme l'Agence commerciale ou les locaux communs tels que le réfectoire.

COVID - Dialogue social et managérial

Entre mars et mai 2020, 17 réunions ont permis de faire des points de situation sur : la crise sanitaire, la mise en place de l'activité partielle, les aménagements d'horaires et de l'offre pour le Transport en commun. Puis une réorganisation du travail au plus près des contraintes du contexte, s'est aussi imposée, notamment lors du déconfinement avec les modalités de reprise et de sécurité. L'ensemble des partenaires sociaux et des équipes ont pris en compte la situation contribuant à un élan commun pour maintenir la continuité de service et la sécurité des collaborateurs et des clients. Un accord majoritaire avec les représentants du personnel et les délégués syndicaux a abouti à ce que, pour la première fois, en raison du contexte, un service de transport urbain soit assuré le 1er mai. Grâce à des échanges riches et à un travail collectif remarquable, Keolis Dijon Mobilité a réussi à lever les freins éventuels au maintien de l'activité. L'intéressement, le droit à la déconnexion et autres négociations obligatoires annuelles ont également fait partie des thématiques abordées au cours des nombreuses réunions.

COVID - Un plan d'économies

Pour amortir l'impact financier de la crise sanitaire auprès de Dijon métropole, Keolis Dijon Mobilités a cherché les axes d'économie potentiels. Avec moins de kilomètres parcourus, l'entreprise a réduit les coûts de carburant, d'entretien, de personnel, de sous-traitance. Elle a également mené une politique volontariste pour réduire au mieux les coûts sans porter atteinte à ses sous-traitants. Keolis Dijon Mobilités a ainsi, à titre d'exemple, négocié avec ses prestataires pour le transport de fonds afin de réduire leur fréquence d'intervention. Par ailleurs, la situation a engendré une baisse de la consommation des supports pour les titres de transport, des fournitures administratives, des frais de déplacement et de réception, de médiation ... Qu'elles découlent directement de la crise sanitaire en adaptant l'offre aux besoins ou des efforts menés par Keolis Dijon Mobilités vis-à-vis d'un contexte inhabituel, les économies réalisées ont permis de restituer 3,5 millions d'euros à Dijon métropole.

Juin 

Sûreté

Les contrôleurs ont profité de renforts multiples pour informer les passagers. Des personnels de l'encadrement aux services supports, la majorité des équipes de Keolis Dijon Mobilités sont intervenues sur le terrain, accompagnées par des membres de Dijon métropole, de la Ville de Dijon ou encore du PIMMS. Sur 40 lieux autour de 16 arrêts essentiels du réseau, ils ont rassuré les clients, informé chacun sur les gestes barrières et fait preuve de pédagogie pour encourager à la validation. En complément de cette présence aux arrêts, les équipes de Keolis Dijon Mobilités ont aussi circulé sur les lignes avec les mêmes objectifs.



Fourrière

Afin de répondre aux besoins des automobilistes de passage à Dijon métropole, Keolis Dijon Mobilités a mis en place une astreinte à la fourrière pendant le week-end. Depuis le 1er juin, un salarié se rend sur le site pendant les horaires de fermeture, le samedi entre 13h et 18h ainsi que le dimanche entre 10h et 18h.



COVID - Opérations de remboursement

L'ensemble des clients n'ayant pas utilisé leur abonnement pendant la période de confinement se sont vu proposer un remboursement ou une prolongation de la période de leur abonnement. 85% d'entre eux ont renouvelé leur confiance dans Keolis Dijon Mobilités en optant pour un report de leur abonnement.

COVID - Communication interne

Pour maintenir le lien avec les collaborateurs de Keolis Dijon Mobilités, le service communication a déployé de nouveaux outils et supports notamment destinés à ceux qui télétravaillaient ou devaient rester à leur domicile. Soucieuse de ne pas ajouter à l'ambiance anxieuse, l'entreprise a choisi de les informer sur les actualités de l'entreprise par l'intermédiaire d'une newsletter chaleureuse. A travers ces outils de communication, la fierté d'accomplir une mission de service public dans un contexte troublé a été mise en avant tout en renforçant le sentiment d'appartenance des équipes.

KEOLIS DIJON MOBILITÉS
KEONEWS
LA LETTRE INFO DES ÉQUIPES DE KEOLIS DIJON MOBILITÉS
#1
14 AVRIL 2020

QUELQUES MOTS POUR COMMENCER

Chers collègues,
Vous le savez, nous traversons une crise sanitaire mondiale sans précédent.

Dans ce contexte, nous nous devons d'assurer la continuité du service public afin de permettre à ceux qui en ont besoin, de se déplacer.

Un service spécial a notamment été mis en œuvre pour le personnel soignant et une navette permet aux plus démunis de se rendre aux Restos du Cœur. Nous vous remercions pour ces actions importantes mises en place.

Nous avons également le devoir de tout mettre en œuvre pour protéger les salariés de l'entreprise et les clients. C'est pourquoi nous avons renforcé le nettoyage des véhicules et des locaux, mis à disposition des kits sanitaires dans les véhicules, adapté les modalités de travail et dernièrement, équipé les bus de plaques de plexi pour protéger les conducteurs.

Face à cette situation inédite, vous avez su faire preuve d'une capacité d'adaptation qui a été à la hauteur des enjeux. Je tiens à vous remercier pour votre engagement, votre mobilisation et votre responsabilité citoyenne.

Je vous rappelle que les gestes barrières constituent un moyen efficace de se protéger et de protéger les autres. Prenez bien soin de vous et des vôtres.

THOMAS FONTAINE

NOUS NOUS ENGAGEONS !

Pour les personnels de santé
Depuis le lundi 30 mars (de 10h45 à 22h30), les services bus sont exclusivement réservés aux personnels de santé, personnel assurant les services de propreté, d'énergie et de logistique alimentaire. Pour ce qui est des EHPAD, un service sur mesure a été proposé en fonction des besoins des personnels de chaque établissement.

Pour les Restos du Cœur
Afin de permettre aux bénéficiaires des Restos du Cœur de se rendre au centre de distribution rue de la Brot, une navette a été mise en place depuis le 7 avril. Elle circule les jours d'ouverture, les mardis, jeudis et vendredis à raison d'un bus toutes les 15 minutes de 09:45 à 16:30, entre le terminus de la L3 « Epirey - Casp Nord » et les locaux des Restos.

COMMENT SE CONNECTER ?
Login : première lettre de votre prénom + votre nom de famille
Mot de passe : celui utilisé pour ouvrir votre session d'ordinateur

Pour accéder à certains liens, vous devez être connecté à l'intranet keolisdijon.com

Juillet / Août

COVID - Campagne estivale

Afin de redonner confiance aux voyageurs, Keolis Dijon Mobilités a lancé une campagne de communication « Reprenez goût aux voyages » pour les inviter à voyager dans la métropole et à vivre un certain dépaysement en redécouvrant des lieux emblématiques du territoire. 84% des voyageurs interrogés ont apprécié la campagne et 95.5% l'ont perçu comme une bonne initiative. Cette communication a contribué à ce qu'au mois de septembre la fréquentation remonte à 96%.

Travaux de la Gare, Avenue Albert 1^{er}

Les travaux de mise en accessibilité de la gare de Dijon sur l'avenue Albert 1^{er} ont engendré des déviations importantes sur 3 lignes structurantes du réseau et impacté les temps de parcours de plusieurs autres lignes du fait des reports de circulation automobile. Keolis Dijon Mobilités a accompagné et informé ses clients pour que ces modifications soient les moins

impactantes possibles pour les voyageurs et que la ponctualité reste au rendez-vous. Outre les adaptations pendant cette période de travaux, le plan de transport de Keolis Dijon Mobilités évoluait pour revenir progressivement à une offre complète avant l'été. L'offre a été à nouveau réduite à 85% au second confinement et pendant les vacances scolaires de la Toussaint, tout autant sur l'offre de la semaine que celle du week-end. Tout au long de l'année, les impacts de la crise ont été limités en maintenant une offre de transport de qualité au plus près de la fréquentation réelle.

Projet Hydrogène

Pour basculer l'ensemble des bus de la flotte à l'hydrogène, Keolis Dijon Mobilités, appuyé par l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage du groupe Keolis, a établi un diagnostic de l'existant ainsi que le cahier des clauses techniques particulières, afin de caractériser le modèle des futurs bus et leurs besoins. En parallèle, l'entreprise a élaboré le plan de formation et ses différents modules en partenariat avec le lycée Eiffel. Grâce à sa connaissance des flottes à hydrogène et des modes d'exploitation et d'adaptation des infrastructures, Keolis Dijon Mobilités a lancé le programme fonctionnel de transformation des ateliers de bus pour qu'ils répondent aux exigences d'un parc à hydrogène. Relevant d'un environnement potentiellement à risque, la transition demande à adapter les outils de maintenance, les éclairages ou encore les colonnes élévatrices. Pour parfaire cette sélection, un bus à hydrogène a été testé en conditions réelles sur le réseau.



Septembre

COVID - Retour de fréquentation



Après une reprise progressive de la fréquentation à partir du mois de mai, Keolis Dijon Mobilités a rapidement retrouvé ses voyageurs, affichant un taux de fréquentation de 96% en septembre, plaçant le réseau de Dijon métropole comme l'un des meilleurs de France sur ce point. L'entreprise a d'ailleurs été récompensée par le Pass de Bronze au palmarès de la revue « Ville, Rail, Transport, VRT », pour cette reprise exceptionnelle de la fréquentation. Ce retour de fréquentation traduit un ancrage fort de la marque dans son territoire ainsi qu'une popularité élevée qui va de pair avec la qualité du service et le bon niveau de l'offre (fréquence, maillage, amplitude horaire...). L'Open Payment, une politique tarifaire solidaire pour les étudiants boursiers, une large présence aux arrêts pendant l'été ainsi qu'une communication précoce sur le protocole sanitaire ont rassuré les usagers et les ont encouragés à remonter dans les bus et tram du réseau.

Nouvelles évolutions de l'offre et des modes de mobilités

Deux aménagements ont été mis en place pour répondre aux besoins des voyageurs. L'itinéraire de la ligne Flexo 40 qui traverse la zone d'activité Cap Nord a été repensé pour mieux desservir les Restos du Cœur et le Secours Populaire. D'autres adaptations d'offre mineures ont également accompagné les besoins des voyageurs : meilleure répartition des courses régulières et à la demande sur les lignes Proxis, mise en place d'un doublage sur la B20, adaptations des horaires de certains Bus Class.

Un travail a été engagé aussi avec les conseils municipaux de Bressey/Tille et Magny/Tille afin d'améliorer l'offre transport de ces 2 communes.

Dispositif de rentrée adapté

Malgré le confinement, les équipes de Keolis Dijon Mobilités ont été présentes sur le terrain 107 jours en 2020 pour rencontrer plus de 10 000 personnes. A la rentrée, le personnel s'est déployé en centre-ville, à la Toison d'Or, au Grand Marché Quetigny, sur le campus universitaire et dans les grandes écoles comme à l'accoutumée, ajoutant cette année Talant, Chenôve, Longvic, Chevigny-Saint-Sauveur et Saint-Apollinaire à la liste. Du 25 août au 20 septembre, à l'agence commerciale Darcy, un bâtiment modulaire a été installé afin d'augmenter les capacités d'accueil avec deux guichets supplémentaires et ainsi réduire le temps d'attente des clients tout en garantissant le respect des gestes barrières. Grâce au renfort des équipes, chaque personne présente a pu être prise en charge rapidement.

Chaire Smart City



Voulant développer sa dynamique dans le domaine, Keolis Dijon Mobilités s'est impliquée dans la création de la Chaire Smart City et gouvernance de la donnée mise en place à l'Université de Bourgogne. Lancée en septembre 2019, la première promotion du Master2 a compté dans ses rangs, le directeur des systèmes d'information qui a obtenu son diplôme en septembre 2020 après avoir consacré une semaine par mois à ce programme. Pour aller plus loin, le service a intégré, en alternance, un étudiant de la nouvelle promotion du Master Smart City et Gouvernance de la Donnée.

Octobre

Opération « Rhino Flashes »



Constatant que le tramway faisait désormais partie intégrante de l'environnement sonore des métropolitains, Keolis Dijon Mobilités a souhaité rappeler les risques et dangers d'une collision ou d'un freinage d'urgence. Pour rompre avec l'habitude, le gong spécifique du tram a été associé à un système de flash visuel. Deux rames ont été équipées en octobre, une troisième en décembre. Associée à la campagne de communication existante du rhinocéros dont les yeux clignotent désormais, le nouvel équipement interpelle. Les premières évaluations montrent une baisse d'au-moins 50% des accidents entre les rames équipées et les autres.

Responsabilité sociétale des entreprises



Keolis Dijon Mobilités a posé les bases de son plan de déplacement et mobilité, PDM. En complément des actions déjà en place pour les salariés (borne de recharge spécifique, conditions favorables pour les familles...), l'entreprise a lancé une enquête auprès de ses salariés et mis en service une flotte de dix vélos à assistance électrique destinés aux déplacements professionnels ou à la pause méridienne des collaborateurs. Soucieuse de l'environnement, elle a également installé trois ruches au Centre d'Exploitation en voisinage avec les moutons de l'éco-pâturage. L'entretien et le bien-être des butineuses ont été confiés à la société Apicyclette. Le partenaire sensibilisera également les salariés au rôle des abeilles au cours d'ateliers (dès que la situation sanitaire le permettra). A termes, les collaborateurs se verront offrir du miel issu des ruches Keolis Dijon Mobilités.



Un nouveau site Divia.fr

La nouvelle interface de divia.fr met en avant la proposition de mobilité globale disponible sur le territoire de Dijon métropole. Grâce à sa présentation responsive design elle a particulièrement été pensée pour les consultations sur smartphone, qui représentent aujourd'hui plus de 80% des connexions. Le site internet divia.fr garantit aux internautes de trouver aussi aisément toutes les informations tant sur le réseau de bus et de tram que sur les services vélos ainsi que le stationnement. Le site bénéficie également d'une e-boutique désormais accessible avec un compte unique pour l'ensemble des solutions de mobilité.



Fréquentation vélos

Keolis Dijon Mobilités dispose de trois services vélos : la location courte, moyenne ou longue durée (DiviaVélo), la location en libre-service (DiviaVélodi) et le stationnement sécurisé des vélos (Divia VéloPark). Si la crise et le confinement ont impacté les services de location, dès l'été et plus encore à la rentrée, les chiffres ont traduit une reprise des habitudes.

En effet, les locations de DiviaVélo ont augmenté de 9% sur la période estivale, et en septembre les emprunts DiviaVélodi représentaient 86% des emprunts de 2019 et 95% des emprunts de 2019.

En septembre, l'usage des DiviaVéloPark a quant à lui affiché une hausse de 52% par rapport à septembre 2019, ce qui confirme la hausse engagée depuis deux ans et traduit une appétence en augmentation pour l'acquisition de vélo personnel et le souci de les stationner en sécurité.

Novembre 

COVID 2nd Confinement

Stationnement et nouveautés



Après un an de travaux, le parking Grangier a fini de faire peau neuve. La crise sanitaire a allongé la période initialement prévue mais le site est resté ouvert en continu tandis que les personnels DiviaPark ont continuellement informé et orienté les usagers quand il affichait complet afin de ne pas perdre de clientèle. Ces présences ont maintenu la relation client et contribué à la reprise de la fréquentation des parkings.

Ainsi malgré les travaux, le parking Grangier a enregistré près de 138 000 entrées visiteurs en 2020.

Lancement de « Liberté Park »

A l'instar du « PASS Liberté » pour les voyages en bus & tram, ce nouvel abonnement, totalement dématérialisé, pour les utilisateurs des parkings DiviaPark, s'appuie sur la reconnaissance de la plaque



d'immatriculation par l'intermédiaire des caméras afin d'indiquer à l'automobiliste, au moment de sa sortie, le montant du stationnement qui lui sera prélevé en post-paiement, le mois suivant sur son compte. Ce nouveau service de stationnement a profité d'une campagne de communication visant à redonner un peu de normalité aux usagers en les réinscrivant dans la vie courante. 300 clients ont ainsi opté pour l'abonnement au cours du dernier trimestre 2020 sur les 10 parkings. 25% d'entre eux habitent Dijon, 35% une autre commune de la métropole. En moyenne, à raison de 3 visites par mois, les clients acquittent des factures mensuelles de 9 euros.

Opérations de terrain renforcées

Keolis Dijon Mobilités a renforcé son partenariat avec les forces de l'ordre. Pour assurer la sécurité de tous, conducteurs, contrôleurs et clients, ce sont 70 opérations conjointes qui ont été menées entre mai et décembre 2020, portant sur le port du masque, les gestes barrières tout autant que sur les contrôles de validation. D'une opération conjointe par mois, ce sont désormais 2 à 5 opérations par semaine qui sont réalisées avec la police municipale, la police nationale ou la gendarmerie et qui ont permis de réduire les risques d'agression. En complément, un dispositif expérimental a vu le jour avec les réservistes de la gendarmerie afin de mener des opérations de prévention.

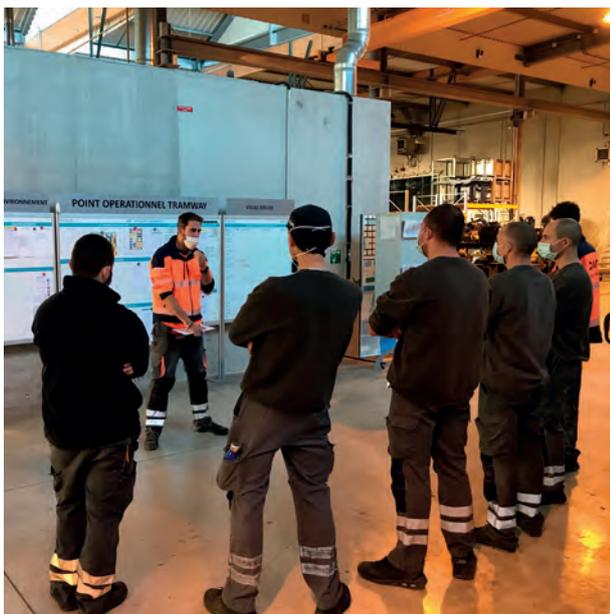
Ces actions ont contribué à rassurer la clientèle, à donner une image positive du réseau tout en sécurisant les salariés de Keolis Dijon Mobilités.



Des écrans IV au CHU

Désormais l'accueil principal du CHU François Mitterrand et le service de la maternité bénéficient d'écrans d'information sur les horaires des lignes T1, L3 et Corol afin que visiteurs et personnels puissent aisément connaître les prochains passages.

Le management KIHM



Le système de management du service de maintenance a profité d'amélioration en appliquant les nouveaux standards du groupe Keolis. Trois objectifs ressortent de ces nouvelles dispositions : être au service de la performance des activités, acquérir des méthodes de travail robustes, simples et pérennes et assurer la bonne maîtrise du métier de base pour garantir la sécurité et assurer la qualité du service.

Décembre

Chantiers éducatifs

Après un premier chantier ayant accueilli 8 jeunes en 2019, Keolis Dijon Mobilités a poursuivi son action en partenariat avec l'Acodège avec un public plus restreint pour répondre aux exigences sanitaires. Deux groupes de 3 jeunes ont participé à des travaux de peinture rénovant abribus ou sanitaires situés au terminus des lignes. Pendant deux semaines, en juin/juillet puis en novembre, ces jeunes en décrochage scolaire et/ou venus des quartiers relevant de la politique de la Ville ont été présents chaque matin dans l'entreprise.



Opérations hivernales

Les lignes aériennes de contact, LAC, du tram étaient jusqu'alors tributaires des conditions météorologiques en raison des effets de la pluie sur le produit antigivre pulvérisé. En 2020, Keolis Dijon Mobilités a mis en place un nouveau processus de pulvérisation par ionisation sur la ligne aérienne qui garantit une efficacité préventive de 6 semaines, quelque soit la météo. La ligne, mieux protégée, risque moins de perturbations et ne nécessite plus une circulation nocturne des tramways. Deux pulvérisations ont été réalisées au cours de l'hiver.

COVID - Campagne gourmande en soutien aux commerçants



A l'approche des fêtes de fin d'année, Keolis Dijon Mobilités a souhaité soutenir les commerçants du centre-ville, en partenariat avec Shop In Dijon, tout en gardant le contact avec ses clients. L'entreprise a donc organisé un quiz afin d'offrir des paniers gourmet agrémentés par les professionnels des métiers de bouche du cœur de ville. L'évènement a comptabilisé plus de 3 000 participants dont les gagnants ont profité d'une dotation d'une valeur totale de 7 000 euros financée par Keolis Dijon Mobilités.

Renouvellement du Service d'Aide à l'Exploitation

Malgré le contexte sanitaire, Keolis Dijon Mobilités a maintenu et fait avancer les projets engagés. Ainsi, pour lutter contre l'obsolescence de son Système d'Aide à l'Exploitation, l'entreprise a défini les spécifications du système rénové avec ses prestataires et pourra le déployer en 2021.

Remplacement des terminaux de vente

La durée de vie des terminaux de paiement électroniques touchant à son terme, Keolis Dijon Mobilités a procédé à leur changement à l'Agence commerciale tandis que l'ensemble des appareils sur les Distributeurs Automatiques de Titres sera modifié au premier trimestre 2021. Cette modification va nécessiter des adaptations mécaniques sur les 59 DAT des stations tram les hébergeant afin d'en garantir l'étanchéité notamment.

Capatram

Devant un réseau de tram parfois saturé, Keolis Dijon Mobilités a réalisé une analyse complète afin de définir les points d'amélioration et de performance pour ensuite proposer les solutions à mettre en place. Une amélioration des systèmes de signalisation pourrait ainsi permettre d'optimiser les temps de parcours tandis que l'optimisation du temps de battement et de retournement au terminus contribuerait à gagner du temps. A parc constant, c'est ainsi 1 minute de temps de parcours qui pourrait être gagnée contribuant à réduire les effets de saturation.



Recettes Transport Urbain

- 32,9%

par rapport à 2019

14 213 K €HT

Recettes stationnement en ouvrages

2 832 K €HT

-22,7%

Open Payment

991 714 validations

LES CHIFFRES CLEFS DE LA DSP MOBILITÉ EN 2020

Fréquentation du réseau Bus&Tram

31 430 000 voyages

soit environ

122 voyages

par an et par habitant

PASS Liberté / 16 900 clients

détenteurs d'un PASS Liberté (gain de 2 781 clients en 2020)
qui utilisent en moyenne 8 voyages par mois

58 800 abonnés

dont 11 600 résidant hors Dijon métropole

48 160 clients occasionnels

porteurs d'une carte nominative dont 9 100 résidant hors Dijon métropole

Fréquentation des parkings en ouvrage

984 443 entrées

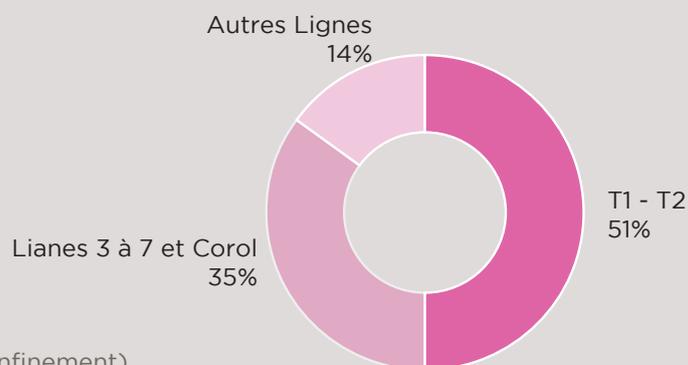
soit 663 550 entrées visiteurs et 320 893 entrées abonnés

Fréquentation du stationnement sur voirie

1 765 200 tickets délivrés

L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES GRAPHIQUES

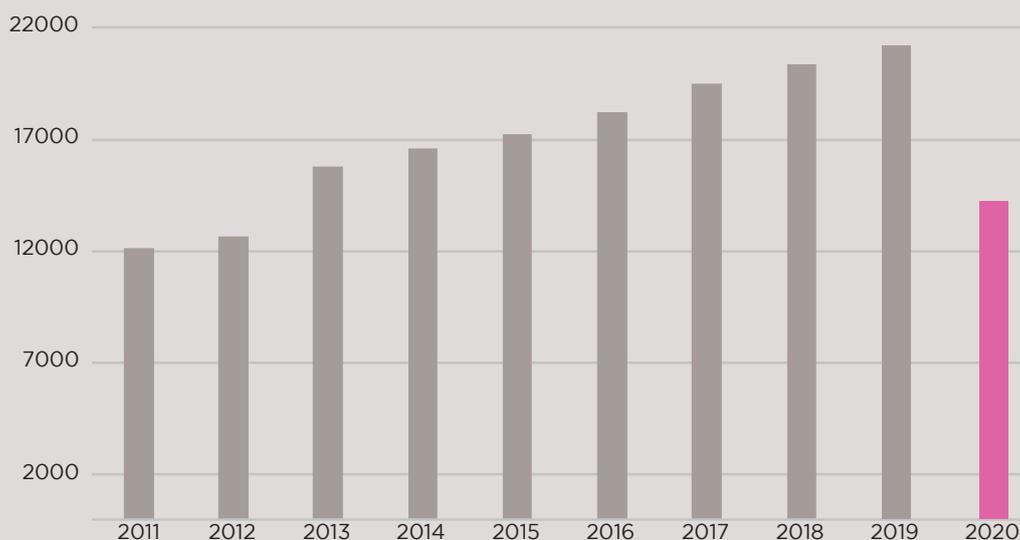
Répartition de la fréquentation journalière en 2020 : 184 012 voyages*



* à titre indicatif (sans confinement) sur les 5 mois (Janvier, Février, Mars, Septembre, Octobre)

Trafic bus et tram 2020 en %

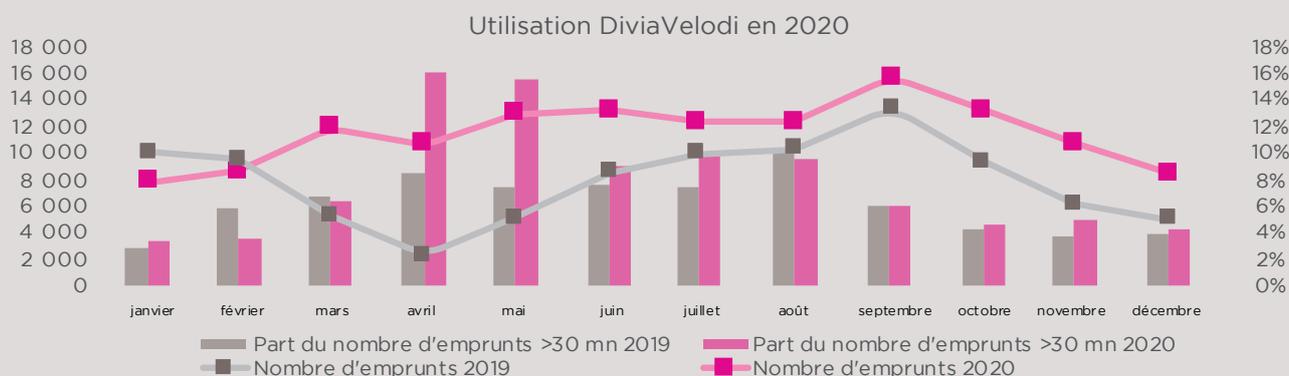
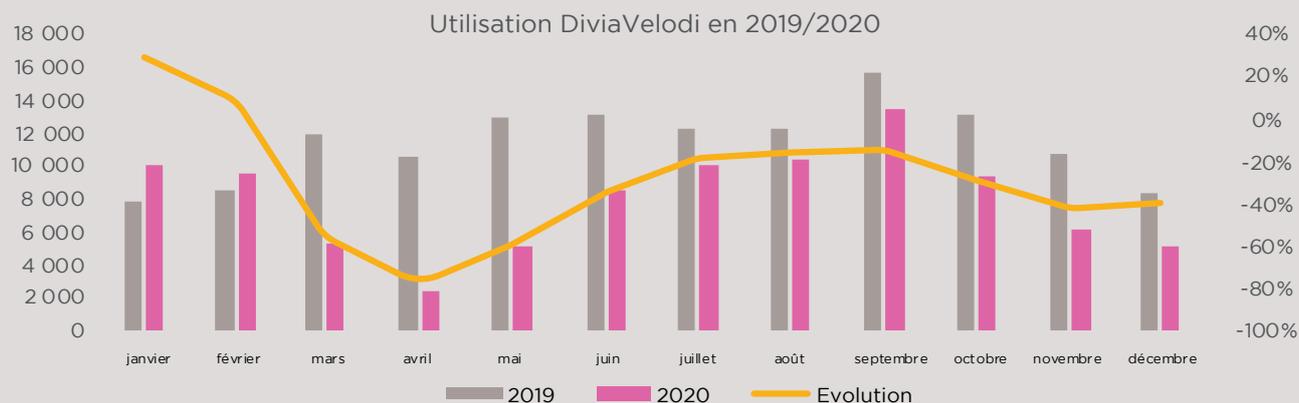
Les recettes transport urbain



La sûreté



Utilisation de DiviaVélodi



Fourrière

ENTRÉES EN FOURRIERE - Evolution 2017 à 2020					
	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	1957	2099	2100	1749	-16,7%
Véhicules expertisés	850	1023	1041	1020	-2,0%

A noter une légère augmentation du nombre d'entrées (+0,9%) les mois sans confinement

SORTIES FOURRIERE - Evolution 2017 à 2020					
	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%

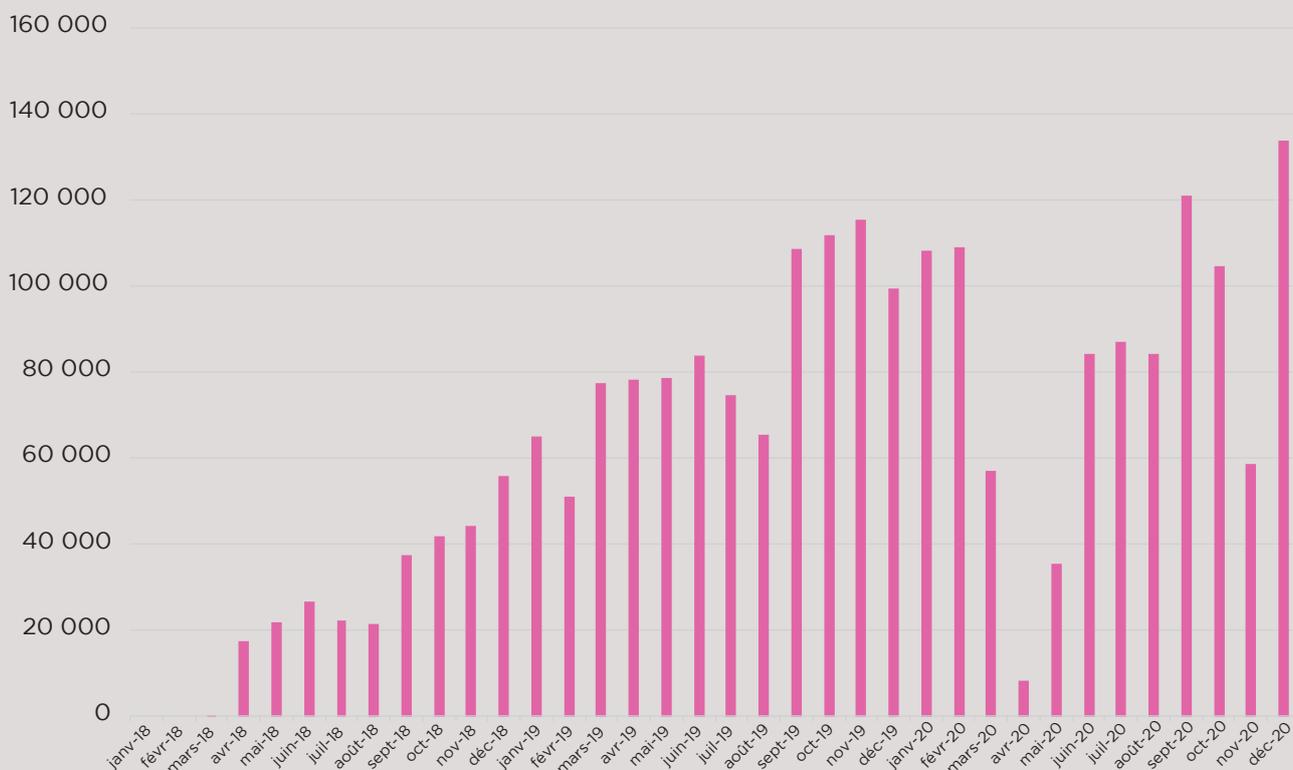
Stabilité du nombre de sorties de véhicules les mois sans confinement

Occupation* des parkings en ouvrage

	janvier 20	février 20	mars 20	avril 20	mai 20	juin 20	juillet 20	août 20	sept. 20	oct. 20	nov. 20	déc. 20
Clemenceau	59,97%	71,99%	52,41%	6,01%	18,38%	42,96%	39,52%	36,25%	49,48%	49,31%	32,47%	34,88%
Condorcet	67,62%	68,15%	68,41%	11,75%	31,33%	61,10%	67,36%	53,00%	62,40%	60,05%	30,03%	50,13%
Darcy	47,33%	47,72%	45,74%	5,74%	25,94%	40,59%	54,46%	45,54%	44,55%	45,54%	29,50%	46,73%
Dauphine	75,00%	71,10%	56,49%	7,47%	44,48%	61,69%	75,32%	61,04%	57,47%	75,32%	48,38%	88,31%
Grangier	81,36%	78,25%	68,36%	9,60%	52,82%	60,17%	46,05%	61,58%	59,32%	67,51%	45,48%	78,81%
Malraux	40,45%	43,07%	40,45%	6,37%	13,86%	25,47%	23,22%	19,85%	30,71%	34,08%	20,60%	24,34%
Monge	16,52%	19,78%	10,22%	1,74%	5,22%	10,00%	9,57%	8,48%	11,30%	13,70%	7,61%	10,22%
Sainte-Anne	57,84%	56,78%	49,79%	13,77%	29,24%	43,86%	45,97%	41,95%	52,33%	50,64%	33,05%	50,42%
Tivoli	54,62%	56,30%	35,29%	15,13%	23,53%	37,82%	42,86%	33,61%	43,70%	43,70%	23,53%	34,45%
Trémouille	60,49%	64,06%	53,79%	7,81%	33,48%	47,77%	58,26%	47,99%	54,24%	58,26%	31,47%	52,68%

Open payment

Nombre de validations OpenPayment par mois





Keolis
DIJON MOBILITÉS