

Certifié conforme à l'acte transmis au contrôle de légalité



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

du Conseil Métropolitain de Dijon Métropole

Séance du mercredi 30 juin 2021

Président : Monsieur REBSAMEN

Secrétaire de séance : Madame WALIDI-ALAOUI

Convocation envoyée le 24 juin 2021

Nombre de membres du Conseil métropolitain : 86

Nombre de présents participant au vote : 71

Nombre de membres en exercice : 86

Nombre de procurations : 8

Membres présents :

Monsieur François REBSAMEN	Monsieur Denis HAMEAU	Monsieur Patrick AUDARD
Monsieur Pierre PRIBETICH	Monsieur Nicolas BOURNY	Monsieur Léo LACHAMBRE
Monsieur Thierry FALCONNET	Madame Nuray AKPINAR-ISTIQUAM	Madame Hana WALIDI-ALAOUI
Madame Nathalie KOENDERS	Monsieur Christophe AVENA	Monsieur Samuel LONCHAMPT
Monsieur José ALMEIDA	Madame Stéphanie VACHEROT	Madame Bénédicte PERSON-PICARD
Monsieur Rémi DETANG	Monsieur Marien LOVICH	Madame Catherine VICTOR
Madame Sladana ZIVKOVIC	Madame Dominique MARTIN-GENDRE	Madame Dominique BEGIN-CLAUDET
Monsieur Jean-François DODET	Monsieur Christophe BERTHIER	Monsieur Laurent GOBET
Madame Françoise TENENBAUM	Monsieur Georges MEZUI	Monsieur Jean DUBUET
Monsieur Jean-Patrick MASSON	Madame Laurence FAVIER	Madame Anne PERRIN-LOUVRIER
Monsieur François DESEILLE	Monsieur Massar N'DIAYE	Monsieur Jacques CARRELET DE LOISY
Monsieur Dominique GRIMPRET	Monsieur Jean-François COURGEY	Madame Céline TONOT
Madame Danielle JUBAN	Monsieur Emmanuel BICHOT	Monsieur Jean-Marc RETY
Madame Géraldine CHEDOZ suppléante de M. Jean-Claude GIRARD	Madame Caroline JACQUEMARD	Madame Catherine PAGEAUX
Madame Claire TOMASELLI	Monsieur Stéphane CHEVALIER	Monsieur Didier RELOT
Monsieur Philippe LEMANCEAU	Madame Céline RENAUD	Madame Monique BAYARD
Madame Marie-Hélène JUILLARD-RANDRIAN	Monsieur Laurent BOURGUIGNAT	Madame Catherine GOZZI
Monsieur Antoine HOAREAU	Monsieur Bruno DAVID	Monsieur Philippe SCHMITT
Monsieur Hamid EL HASSOUNI	Madame Laurence GERBET	Madame Isabelle PASTEUR
Monsieur Benoît BORDAT	Madame Claire VUILLEMIN	Monsieur Frédéric GOULIER
Madame Christine MARTIN	Monsieur Olivier MULLER	Madame Noëlle CABBILLARD
Madame Nadjoua BELHADEF	Madame Karine HUON-SAVINA	Monsieur Cyril GAUCHER
Madame Océane CHARRET-GODARD	Monsieur Patrice CHATEAU	Madame Stéphanie GRAYOT-DIRX
	Monsieur Lionel SANCHEZ	
	Monsieur Nicolas SCHOUTITH	

Membres absents :

Monsieur Guillaume RUET	Monsieur Jean-Philippe MOREL pouvoir à Monsieur François REBSAMEN
Madame Kildine BATAILLE	Madame Brigitte POPARD pouvoir à Monsieur Thierry FALCONNET
Monsieur Patrick CHAUPIS	Madame Lydie PFANDER-MENY pouvoir à Monsieur Denis HAMEAU
Monsieur Gaston FOUCHERES	Madame Stéphanie MODDE pouvoir à Monsieur Patrice CHATEAU
Monsieur Jean-Michel VERPILLOT	Monsieur Gérard HERRMANN pouvoir à Monsieur Jean DUBUET
Monsieur Patrick BAUDEMONT	Madame Céline RABUT pouvoir à Monsieur Jean-François DODET
Monsieur Philippe BELLEVILLE	Monsieur Adrien GUENE pouvoir à Madame Stéphanie GRAYOT-DIRX
	Monsieur Stéphane WOYNAROSKI pouvoir à Madame Océane CHARRET-GODARD

OBJET : DEPLACEMENTS, MOBILITES ET ESPACE PUBLIC**Rapport annuel d'activité 2020 du contrat de délégation des services publics de la Mobilité**

Vu les articles L.1414-14 et R1414-8 du CGCT,

Le rapport d'activité 2020 établi par le délégataire Keolis Dijon Mobilités est parvenu le 10 mai 2020 à Dijon métropole, conformément à l'article 45 et à l'annexe A15 de la convention de délégation de service public signée le 23 décembre 2016, et de l'avenant n°1 signé le 22 décembre 2017.

Le rapport détaille, pour chacun des quatre services délégués :

- les faits marquants de l'année 2020,
- les statistiques d'activités : fréquentation, offre, actions marketing, services réservés aux personnes à mobilité réduite, etc.,
- les statistiques relatives à l'exploitation du service : activité sociale, prévention et sûreté, démarché qualité, la maintenance, les comptes annuels, les investissements, la mise à jour de l'inventaire des biens mis à disposition par Dijon métropole, et des biens acquis par le délégataire, etc.

1. Service de transports urbains, dont services vélo**Faits marquants et évolutions majeures:**

L'année 2020 a été marquée par :

- des manifestations et mouvements sociaux au 1er trimestre, pénalisant l'activité du réseau avec des baisses de fréquentations importantes au départ de la gare de Dijon,
- la crise sanitaire et l'adaptation de l'offre des transports urbains à 16 reprises (6 en temps normal sur une période identique). Réduite à 60% au début de la crise, descendant à 25% de l'offre habituelle pendant le confinement, revenue à 100% à la rentrée, elle a été maintenue à 80% au dernier trimestre,
- 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 Coeur et du Secours Populaire ont été également organisées,
- la mobilisation des équipes pour assurer leurs missions de service public dans les meilleures conditions sanitaires possibles à chaque nouvelle période de confinement/déconfinement : pose de signalétique et mise à disposition de matériel de protection, une communication adaptée lors du confinement et une présence terrain renforcée lors du déconfinement,
- une rentrée scolaire réussie avec un retour de la fréquentation à 95% de celle de septembre 2019,
- un impact significatif de la crise sanitaire sur les services Vélo. Le service DiviaVélo a été dynamiser en sortie de crise, notamment les locations sur la moyenne et la longue durée,
- avec une ponctualité supérieure à 80% pour l'ensemble des lignes équipées du système Prioribus, le système a été étendu aux lignes classiques (B12 et B13 depuis septembre 2020) sur les carrefours déjà équipés.

Chiffres clés et ratios du réseau Divia :

Chiffres clés du réseau	2019	2020	Écart N-1
Kilomètres commerciaux (en milliers de Km)	9 059	7 818	-13,70%
Voyages réalisés (en milliers de voyages)	46 845	31 430	-32,90%
Les recettes voyageurs (en milliers € H.T)	21 180	14 214	-32,90%

Les plus fortes fréquentations sont toujours enregistrées sur les deux lignes de tram T1 et T2 qui représentent plus de la moitié de la fréquentation du réseau (52%) et 20% des kilomètres parcourus.

Le V/K (Voyages par Kilomètre) du réseau Divia s'élève à 3,96 (il est de 9,65 voyages/km pour le tramway). La vitesse commerciale du réseau s'élève quant à elle à 18,20 km/h.

Ressources humaines et activité sociale :

727 personnes travaillaient pour Keolis Dijon Mobilités au 31 décembre 2020.

Personnel Keolis Dijon Mobilités en 2020	
Dont cadres, maîtrises et techniciens	102
Dont conducteurs	494
Autres (ouvriers / employés)	131
Total	727

Parmi les 727 salariés de Keolis Dijon Mobilités, 19 sont mis à disposition par le siège du Groupe Keolis et un par la SNCF.

322 795 euros ont été consacrés au plan de formation 2020 pour 18 629 heures, soit l'équivalent de 12 ETP.

L'année 2020 a enregistré 11 journées de grève sur le réseau Bus et Tram (contre 8 en 2019), dont 8 pour motifs nationaux (politique sociale gouvernementale et réforme des régimes de retraite pour 7 journées).

Services vélos : chiffres clés et ressources humaines

Le service DiviaVélo a connu la même baisse de fréquentation que les autres services au plus fort de la crise sanitaire avec 530 abonnés en 2020 (contre 721 en 2019), 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. 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).

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 (+ 34% d'ouvertures de portes en septembre 2020). 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).

Le service DiviaVélodi, a été impacté tout au long de la crise sanitaire avec un impact sur la fréquentation du service et une baisse du nombre d'emprunts puisque 94 890 vélos ont été empruntés, soit une baisse de 31,1% par rapport au nombre d'emprunts 2019.

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

Personnel Cykléo en 2020 (subdélégué exploitant DiviaVélodi)	
Dont responsable exploitation	1
Dont régulateurs, mainteneurs	3
Autres	3
Total	7

2. Service de stationnement en ouvrage

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.

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 second 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.

Lancement de LiberTPark qui permet aux usagers horaires de se faire facturer en fin de mois.

Chiffres clés :

Les recettes pour l'année 2020 s'élèvent à 2 831 k€, soit une baisse de -23% par rapport à 2019, pour une fréquentation de 663 550 entrées « horaires » (-30%) et 2 826 « abonnés ».

Parcs en ouvrage			
Parkings	Taux d'occupation	Recettes horaires	Recettes abonnés
Dauphine	83%	87%	13%
Grangier	87%	74%	26%
Trémouille	72%	46%	54%
Darcy	64%	52%	48%
Sainte-Anne	83%	51%	49%
Condorcet	86%	55%	45%
Malraux	48%	47%	53%
Tivoli	51%	36%	64%
Clémenceau	54%	14%	86%
Monge	10%	76%	24%

Ressources humaines :

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

Personnel Effia Stationnement en 2020 (subdélégué exploitant les DiviaParks)	
Cadre, Maîtrise & 5 Techniciens	
Ouvriers / Employés	18,6
Total	23,6

3. Service de stationnement sur voirie

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.

Les recettes totales liées à la voirie :

	2019	2020	évolution
Recette horodateurs & M Paiement	4 746 369,00 €	3 830 485,00 €	-19,00%
Recette des FPS	986 848,00 €	733 457,00 €	-26,00%
Recette des neutralisations	19 671,00 €	19 491,00 €	-1,00%
Recette des PIAF	27 900,00 €	5 202,00 €	-81,00%
Recette des vignettes résidents	84 065,00 €	53 243,00 €	-37,00%
Recette des abonnés professionnels	27 507,00 €	43 229,00 €	-57,00%
Recette Foire	34 927,00 €	0,00 €	-100,00%
Recette Totale	5 927 288,00 €	4 685 107,00 €	-21,00%

Globalement les recettes du stationnement sur voirie sont de 4 685,8 k€, en baisse de -20.9% soit – 1 241 k€ par rapport à 2019 et sans doute plus de – 1 600 k€ par rapport au niveau de recettes réalisables sans le COVID-19 en 2021.

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 les 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 -35 k€ de recettes.

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

Ressources humaines :

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

Personnel Effia Stationnement en 2020 (subdélégué exploitant le stationnement sur voirie)	
Dont Cadres, Maîtrise & Techniciens	4,5
Employés	17,9
Total	22,4

4. Service fourrière

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

- l'embauche d'un salarié EGS présent sur le site fourrière depuis le 1er 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 la métropole.

Cette fourrière automobile a une capacité nominale de 205 stationnements sur une superficie de 6 180 m², avec une capacité additionnelle de stockage de 40 à 60 véhicules, principalement voués à la destruction.

Concernant l'activité, le nombre de réquisitions s'est élevé à 1 771 véhicules en baisse de -17,5% par rapport à 2019 pour un total d'enlèvements effectifs de 1749 :

- 22 réquisitions ayant été annulées dans les 10 minutes
- 8 restitutions ayant été faites sur place
- 46 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement
- Les enlèvements effectifs sont de 1 695

Chiffres clés :

Entrées/sorties sur l'année 2020	
Entrées	
Enlèvements voie publique hors Opérations Préalables	1 695
Opérations Préalables	46
Restitution sur place	8
Total	1 749
Sorties	
Restitution	868
Opération préalable	46
Terrain privé	1
Vente Domaine	7
Destruction	845
Total	1 767

Ressources humaines :

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

- un chef d'exploitation qui assure la relation fonctionnelle avec les service de police,
- un agent administratif qui réceptionne les demandes de mise en fourrière et assure la gestion administrative jusqu'à la restitution, la destruction ou la remise au domaine,

- depuis le 1er juin 2020, un salarié EGS sur le site fourrière qui assure l'accueil des usagers pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière,
- l'équipe Cycleo, présente au CEM, pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière,
- les opérations de remorquage sont confiées à la société DIJON Automobiles SAS,
- la destruction et recyclage des VHU sont confiés à la société INDRA, automobile recycling.

5. Qualité de service globale

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

- accueil des clients,
- information clients,
- ponctualité,
- propreté,
- suivi des réclamations,
- disponibilité des équipements.

Les résultats obtenus en 2020 restent très satisfaisants avec des niveaux d'exigence parfaitement remplis.

L'intégralité du rapport se trouve en annexe.

Vu l'avis de la commission consultative des services publics locaux,
Vu l'avis de la commission déplacements, mobilité et espace public,

LE CONSEIL,
APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,
DÉCIDE :

- de prendre acte du rapport du délégataire 2020 des services de la mobilité.

SCRUTIN	POUR : 0	ABSTENTION : 0
	CONTRE : 0	NE SE PRONONCE PAS : 0
	DONT 8 PROCURATION(S)	