



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS du Conseil métropolitain de Dijon métropole

Séance du jeudi 26 juin 2025

Président : Monsieur REBSAMEN

Secrétaire de séance : Monsieur HOAREAU

Convocation envoyée le 18 juin 2025

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

Nombre de présents participant au vote : 58
Nombre de procurations : 22

Membres présents :

Monsieur François REBSAMEN	Madame Nadjoua BELHADEF	Monsieur Olivier MULLER
Madame Nathalie KOENDERS	Monsieur Hamid EL HASSOUNI	Monsieur Patrice CHATEAU
Monsieur Thierry FALCONNET	Monsieur Guillaume RUET	Madame Delphine BLAYA
Monsieur Rémi DETANG	Madame Nuray AKPINAR-ISTIQAM	Monsieur Léo LACHAMBRE
Madame Sladana ZIVKOVIC	Monsieur Laurent GOBET	Madame Hana WALIDI-ALAOUI
Monsieur Jean-François DODET	Madame Dominique MARTIN-GENDRE	Monsieur Samuel LONCHAMPT
Madame Françoise TENENBAUM	Madame Karine HUON-SAVINA	Madame Catherine VICTOR
Monsieur Jean-Patrick MASSON	Monsieur Nicolas SCHOUTITH	Monsieur Gérard HERRMANN
Monsieur François DESEILLE	Monsieur Pierre PRIBETICH	Madame Dominique BEGIN-CLAUDET
Monsieur Dominique GRIMPRET	Madame Kildine BATAILLE	Monsieur François SARRON-PILLOT
Madame Danielle JUBAN	Monsieur Christophe AVENA	Monsieur Jean-marc GONÇALVES
Monsieur Jean-Claude GIRARD	Madame Stéphanie VACHEROT	Madame Catherine PAGEAUX
Madame Claire TOMASELLI	Monsieur Marien LOVICH	Madame Catherine GOZZI
Monsieur Philippe LEMANCEAU	Monsieur Christophe BERTHIER	Monsieur Philippe SCHMITT
Madame Marie-Hélène JUILLARD-RANDRIAN	Monsieur Emmanuel BICHOT	Madame Isabelle PASTEUR
Madame Christine MARTIN	Madame Caroline JACQUEMARD	Monsieur Frédéric GOULIER
Monsieur Antoine HOAREAU	Madame Céline RENAUD	Monsieur Philippe BELLEVILLE
Monsieur Nicolas BOURNY	Monsieur Laurent BOURGUIGNAT	Monsieur Adrien GUENE
Madame Céline TONOT	Monsieur Bruno DAVID	Madame Noëlle CAMBILLARD
	Madame Laurence GERBET	

Membres absents :

Monsieur Denis HAMEAU	Monsieur Jean-Michel VERPILLOT pouvoir à Madame Catherine PAGEAUX
Monsieur Patrick CHAPUIS	Madame Brigitte POPARD pouvoir à Monsieur Thierry FALCONNET
Madame Anne PERRIN-LOUVRIER	Madame Ludmila MONTEIRO pouvoir à Madame Karine HUON-SAVINA
Monsieur Gaston FOUCHERES	Monsieur Jean-Philippe MOREL pouvoir à Madame Nathalie KOENDERS
Monsieur Patrick BAUDEMONT	Monsieur Georges MEZUI pouvoir à Monsieur Marien LOVICH
Madame Stéphanie GRAYOT-DIRX	Monsieur Massar N'DIAYE pouvoir à Monsieur Antoine HOAREAU
	Madame Lydie PFANDER-MENY pouvoir à Madame Nuray AKPINAR-ISTIQAM
	Monsieur Jean-François COURGEY pouvoir à Madame Delphine BLAYA
	Monsieur Stéphane CHEVALIER pouvoir à Madame Caroline JACQUEMARD
	Madame Claire VUILLEMIN pouvoir à Monsieur Patrice CHATEAU
	Madame Stéphanie MODDE pouvoir à Monsieur Olivier MULLER
	Monsieur David HAEGY pouvoir à Madame Christine MARTIN
	Monsieur Lionel SANCHEZ pouvoir à Madame Dominique BEGIN-CLAUDET
	Monsieur Patrick AUDARD pouvoir à Monsieur Christophe AVENA
	Madame Bénédicte PERSON-PICARD pouvoir à Madame Catherine VICTOR
	Monsieur Jacques CARRELET DE LOISY pouvoir à Monsieur Laurent GOBET
	Monsieur Jean-Marc RETY pouvoir à Madame Céline TONOT
	Monsieur Didier RELOT pouvoir à Monsieur Philippe BELLEVILLE
	Madame Monique BAYARD pouvoir à Monsieur Dominique GRIMPRET
	Madame Céline RABUT pouvoir à Monsieur Jean-François DODET
	Monsieur Cyril GAUCHER pouvoir à Monsieur Emmanuel BICHOT
	Monsieur Stéphane WOYNAROSKI pouvoir à Monsieur Jean-marc GONÇALVES

OBJET : DEPLACEMENTS, MOBILITES ET ESPACE PUBLIC

Contrat de délégation des services publics de la Mobilité 2023-2029 - Rapport annuel d'activité 2024

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

Le rapport d'activité 2024 établi par le délégataire Keolis Dijon Multimodalité est parvenu le 30 avril 2025 à Dijon métropole, conformément à l'article 44 et à l'annexe A11 de la convention de délégation de service public notifiée le 27 décembre 2022.

Le rapport détaille, pour chacun des quatre services délégués :

- Les faits marquants de l'année 2024 ;
- 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 2024 a été marquée par :

- La mise en place du nouveau valideur KubaPay prenant en compte titre de transport et paiement bancaire sans contact
- Le développement de la nouvelle application mobile Divia Mobilités
- Économies de 22% d'énergie (430 000 KWh) grâce au projet « Optimisation de la consommation d'énergie liée au fonctionnement du tramway ».
- Opérationnalité du réseau durant des événements d'envergure nationale pendant l'été 2024 : Golden Coast, Tour de France, Flamme Olympique.
- Le début des travaux CAPATRAM qui se poursuivront jusqu'en 2026.
- Étude finalisée concernant la transition énergétique du parc bus qui conclut à l'adoption d'un mix énergétique composé de 75% des véhicules en électrique et 25% en hydrogène, d'ici 2030
- Diversification des offres de DiviaVélo avec des vélos électriques, pliants, tricycles etc.
- Plusieurs manifestations sur les lignes du réseau mobilités (CGT, agriculteurs, étudiants)

Chiffres clés et ratios du réseau Divia :

Chiffres clés du réseau	2023	2024	Écart N-1
Kilomètres commerciaux (en milliers de km)	11 099	10 956	- 1,3%
Voyages réalisés (en milliers de voyages)	43 731	44 842	2,54%
Les recettes voyageurs (en milliers € HT)	21 559	23 360	7,89%

Le V/K (Voyages par Kilomètre) commercial du réseau Divia en 2024 s'élève à 5,39 (contre 5,11 en 2023). Il est de 12,63 pour le tramway (contre 12,20 en 2023). La vitesse commerciale du réseau est quant à elle de 17,98 km/h (contre 18,08 en 2023).

Ressources humaines et environnement social :

728 personnes travaillaient pour Keolis Dijon Multimodalité au 31 décembre 2024, et 26 employés sont détachés de Keolis SA pour un total de 754 travailleurs (contre 756 en 2023).

Personnel Keolis Dijon Multimodalité en 2024	
Dont cadres, maîtrises et techniciens	94

Dont conducteurs	509
Autres (ouvriers / employés)	125
Total	728

Le personnel de Keolis Dijon Multimodalité se compose de 545 hommes et 183 femmes, soit 75% d'hommes au 31 décembre 2024. Les conducteurs et conductrices ont bénéficié de 13 025 heures de formation (soit une hausse de 83% par rapport à 2023).

L'année 2024 a enregistré 4 journées de grève sur le réseau Bus et Tram (contre 25 en 2023), dont 1 préavis de grève pour un motif d'ordre national.

Cependant, l'absentéisme global, malgré une baisse régulière et continue, reste élevé.

Services vélos : chiffres clés et ressources humaines

DiviaVélo, service de location de vélos moyenne/longue durée, compte 696 abonnés en 2024 (contre 585 en 2023). Par contre, le chiffre d'affaires correspondant a fortement baissé: 25 994€. (- 9,5% par rapport au CA 2023). ,compte tenu d'une baisse des contrats courte durée.

Parmi les nouveaux modèles proposés, ce sont les vélos à l'essai à assistance électrique qui ont représenté la plus grosse part du CA (981€).

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

Le service DiviaVéloPark, service de garde-vélos, compte actuellement 16 emplacements, dont 11 à proximité d'une station Tramway, et 5 dans les parkings du Centre Ville de Dijon depuis la fin d'année 2021. En 2024, 1 401 clients ont bénéficié du service (1 595 en 2022) avec une fréquentation moyenne mensuelle (hors été) de 519 clients (488 en 2023). Deux formules d'abonnement sont toujours proposées à un tarif identique : 1 € par mois ou 10€ par an. La souscription à un abonnement Diviavélo ainsi qu'à un Pass abonnement annuel ou illico offre toujours la gratuité du service DiviaVélopark.

Le service DiviaVélodi, continue d'évoluer : En 2024, ce sont en tout 124 132 emprunts comptabilisés (-0,3% par rapport à 2023, quasi-stabilité). Le service a vu ses tarifs baisser au 1^{er} juillet 2023 avec désormais un tarif d'entrée à 1€ pour 1 heure d'utilisation et 1€ supplémentaire pour toute heure entamée. De ce fait, malgré une quasi-stabilité on remarque une nette baisse du chiffre d'affaire de 14,4% par rapport à 2023 (de 78 995€ à 67 633€).

Avec un tarif très attractif, les achats CB en formule 1h lancés en juillet 2023 augmentent très fortement, passant de 482 € en 2023 à 12 720 € en 2024. L'usage de cette formule vient remplacer les abonnements 24 heures qui baissent de plus de moitié.

L'activité vélos du contrat de délégation est assurée par le subdéléataire Cykléo,

Personnel Cykléo en 2024 (subdéléataire exploitant DiviaVélodi)	
Dont responsable exploitation	1
Dont régulateurs, mainteneurs	3
Dont responsable atelier	1
Autres	4
Total	9

En 2024, l'organisation du service a évolué vers davantage de polyvalence avec la création d'un poste de responsable atelier.

2- Service de stationnement en ouvrage

Faits marquants :

- Parking Dauphine : les dommages causés par les infiltrations d'eau ayant entraîné des travaux en 2023 ; ainsi que les travaux de requalification du secteur Monge Bossuet continuent d'impacter l'activité du parking, malgré une réouverture totale en mai 2024, puis une fermeture due aux travaux place Bossuet début juin 2024. Le parking Dauphine est totalement ouvert au public depuis la mi septembre 2024.

Nous constatons, à cause de ces éléments, une baisse de moitié de la fréquentation par rapport à 2022.

- Parking Heudelet : la reprise de son exploitation qui avait été prévue puis suspendue en février 2023, est effective depuis le 18 juin 2024, ce qui porte à 11, le nombre de parkings exploités par Keolis Dijon Multimodalité, dans le cadre du contrat de délégation de service public 2023-2029.

- Chiffres clés :

Les recettes totales pour l'année 2024 s'élèvent à 4 756 k€, soit une progression de 8,4% par rapport à 2023, pour une fréquentation totale en milliers d'entrées de 1 030 (+3,9% par rapport à 2023).

Les 5 parkings du centre-ville représentent 75% de la fréquentation totale, les 6 restants représentent 25%.

Parcs en ouvrage	
Parkings	Recettes Totales 2024€ HT
Clémenceau	507 288
Condorcet	396 879
Darcy	1 052 053
Dauphine	175 837
Grangier	880 631
Heudelet	8 803 (deuxième semestre 2024)
Malraux	82 348
Monge	312 857
Sainte-Anne	733 575
Tivoli	52 620
Trémouille	552 919

Ressources humaines :

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

Hausse des journées d'absence de 32,8% par rapport à 2023, avec une moyenne de 32 jours/salariés. Pour contrer cela, 994 heures d'intérim d'insertion ont été réalisées.

Personnel Effia Stationnement en 2024 (subdélégataire exploitant les DiviaParks)		
Cadre, Maîtrise	& 5	
Techniciens		
Ouvriers / Employés	14	
Total	19	

3 - Service de stationnement sur voirie

Faits marquants :

- En 2024, le stationnement sur voirie continue sa progression avec un niveau de fréquentation supérieur à 2023 avec 3 048 000 tickets. (+6,5 % par rapport à 2023), pour des recettes atteignant 7 932 114€.
- 1 230 places de stationnement payant ont été créées en février et mars 2024 lors des extensions des secteurs Allées du Parc, Carnot, Gare Nord, Montchapet et République-Est ; ce qui porte à plus 10 000 le nombre de places de stationnement payant.
- La voiture du LAPI (Lecture Automatisée des Plaques d'immatriculation) qui a été mise en service en juin 2023 a permis en 2024 une intensification des contrôles avec un taux moyen de 54,7 % contre 48 % en 2023. Cela représente en milliers de contrôles 1 669 en 2024 au lieu de 1 373 en 2023.

Les recettes totales liées à la voirie :

	2023	2024	évolution
Recette horodateurs & M Païement	7 416 183 *	7 932 114	+6,9%
Recette des FPS minorés	610 873 **	0	- 100 %
Recettes Totales	8 017 056	8 049 004	+ 0,4%

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

(** FPS de janvier à juin 2023)

Globalement les recettes du stationnement sur voirie sont stables par rapport à 2023.
Le taux de fraude constaté a baissé à 7 % en moyenne 2024 contre 7,7 % en moyenne 2023.

Ressources humaines :

L'activité du stationnement sur voirie s'appuie sur le subdélégué Effia Stationnement..
On dénombre 761 jours d'absence, soit 40 jours par salarié par an, soit une baisse de 16 % (908 jours en 2023), malgré une hausse des arrêts maladie de 93 % (mais de durée plus courte).

Personnel Effia Stationnement en 2024	
Total	19

Les agents ont bénéficié de 233 heures de formation.

4 - Service fourrière

Les principaux événements de l'année 2024 pour la fourrière sont :

- Niveau d'activité équivalent à l'année 2023 et constituant les deux années les plus faibles en matière de réquisition et par conséquent d'enlèvement depuis 2019 (hors 2020).
- Travaux et installation d'un bungalow avec sanitaires et salle de pause, pour une mise en conformité au regard du code du travail et le bien-être des salariés.

Concernant l'activité, le nombre de réquisitions s'est élevé à 1 883 (au lieu de 1 892 en 2023) :

- 38 réquisitions annulées dans les 10 minutes (en baisse par rapport à 2022)
- 9 restitutions faites sur place
- 35 véhicules ayant donné lieu à une opération préalable d'enlèvement
- Les enlèvements effectifs sont de 1 757 (- 33 unités par rapport à 2023)
- 999 véhicules ont été expertisés.

Chiffres clés

Entrées/sorties sur l'année 2024	
Entrées	
Enlèvements voie publique hors Opérations Préalables	1 757
Opérations Préalables	35
Restitution sur place	9
Déplacements techniques (particularité liée au passage de la Flamme olympique en juillet 2024)	44
Total	1 845 (+1,2%)
Sorties	
Restitution	• 1 160
Opération préalable	• 35
Terrain privé	• 3
Vente Domaine	• 3
Destruction	• 558
Déplacements techniques (particularité liée au passage de la Flamme olympique en juillet 2024)	• 44
Total	• 1 803 (-4,5%)

Au 31 décembre 2024, 195 véhicules étaient sur le parc Fourrière.

Les recettes de fourrière pour 2024 sont de 224 820€, soit 4,5 % de moins qu'en 2023 (235 423€), malgré une activité stable mais il est constaté une baisse des ventes pour ferraille et aux Domaines.

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 février 2024 l'équipe d'agents administratifs présente sur site est composée d'un salarié temps complet et d'un autre à temps partiel. Ils s'occupent de l'accueil d'usagers, des restitutions des véhicules et de l'encaissement des frais de fourrière.

5 - Qualité de service globale

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

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

Avec la DSP 2023-2029, les critères de productivité et de qualité des services de la Mobilité ont été réévalués et ajustés. Le niveau d'exigence a été également revu à la hausse.

Cependant en 2024, certains indicateurs concernant les Transports Urbains n'atteignent pas les objectifs contractuels fixés, comme l'absentéisme (41,18 au lieu de 39), la ponctualité, ou encore l'information clientèle, critère pour lequel aucun indicateur ne respecte les objectifs.

La propreté des bus et Trams également n'atteint pas le niveau des engagements. Ces faiblesses sont contrebalancées par une atteinte des objectifs concernant la disponibilité des équipements et les services vélos.

Par contre, le stationnement en ouvrage ainsi que celui en voirie ont des résultats qui sont au-delà des objectifs 2024

Le rapport dans sa totalité est présenté en annexe.

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

- de prendre acte du rapport du délégataire 2024 des services de la mobilité

SCRUTIN	POUR : 80	ABSTENTION : 0
	CONTRE : 0	NE SE PRONONCE PAS : 0
	DONT 22 PROCURATION(S)	