



Préparé par : Préparé par : 27/06/2025
Date : 27/06/2025

Rapport annuel du délégataire

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC MOBILITÉ GLOBALE



ÉDITO

L'année 2024 a été marquante pour le réseau DiviaMobilités, avec plusieurs avancées importantes et des événements clés accompagnés par Keolis Dijon Multimodalité (KDM).

Sur le plan des projets, des progrès significatifs ont été réalisés sur le MaaS, en collaboration avec Alteca et Dijon métropole, préparant le lancement en 2025 d'une nouvelle application et site internet. Les travaux Capatram ont débuté en juin, visant à optimiser le réseau de tramway. Ce projet se focalise sur la modification de plusieurs stations pour renforcer la fréquence et améliorer la ponctualité des lignes T1 et T2. Afin de réduire l'impact des travaux sur le quotidien des voyageurs, un ensemble de mesures a été mis en place, incluant des bus de substitution et une communication renforcée. En parallèle, la modernisation du système billettique avec KubaPay mise en place en juillet simplifie le parcours des utilisateurs. Le nouveau valideur, qui intègre à la fois les cartes DiviaMobilités et les cartes bancaires, offre une fluidité de passage accrue et permet une collecte de données améliorée.

Concernant les parkings en ouvrage, le parking Dauphine a été renové tandis que Heudelet est devenu le 11^{ème} DiviaPark, dans l'objectif de rendre l'expérience de stationnement plus pratique et sûre pour les usagers, tout en renforçant le réseau de Diviapark. Côté vélo, l'offre s'est élargie en 2024 avec une nouvelle flotte qui introduit divers modèles adaptés aux besoins variés des habitants, depuis les vélos électriques jusqu'aux tricycles, permettant une exploration facile et agréable de la ville.

KDM a également été actif sur la transition énergétique, participant à des événements tels que le salon Hydrogène et réalisant plusieurs campagnes d'essais de divers bus électriques. Une étude a par ailleurs été finalisée concernant la transition énergétique du parc bus et a conclu à l'adoption d'un mix énergétique composé de 75% de la flotte en électrique et 25% en hydrogène, pour un horizon prévu entre 2026 et 2030.

Le réseau DiviaMobilités a également été très mobilisé pour accompagner les grands événements qui ont rythmé l'année 2024, tels que le Tour de France, le passage de la Flamme Olympique et le festival Golden Coast. KDM a adapté son offre de transport, démontrant une capacité de réponse rapide et efficace.

La politique de sécurité a également fait l'objet d'un renforcement traduit par l'obtention de la certification ISO 45001. Des campagnes de sensibilisation ont par ailleurs été lancées pour limiter la sinistralité, à l'image de la campagne « Ouvrez l'œil » qui a mis l'accent sur la vigilance et la prévention du risque de collision avec les tramways.

L'excellence opérationnelle s'est illustrée par la labellisation KIHM, marquant la qualité du service et des processus de maintenance. Dans le cadre d'une année marquée par de nombreux chantiers, une attention particulière a été portée sur l'adaptation des temps de parcours afin de répondre aux attentes des usagers.

En matière de responsabilité sociétale, KDM a intensifié ses efforts en faveur de l'insertion professionnelle et a renforcé ses partenariats avec des associations locales. L'obtention du label « Engagé RSE » au niveau confirmé souligne la réussite collective de l'ensemble des équipes de KDM, qui contribuent quotidiennement à créer un environnement de travail inclusif et solidaire.

Le réseau DiviaMobilités continue ainsi d'œuvrer en 2024 pour une mobilité intégrée, inclusive et responsable, au service de Dijon métropole et de ses usagers.



Laurent Calvalido,
Directeur de Keolis Dijon Multimodalité





SOMMAIRE

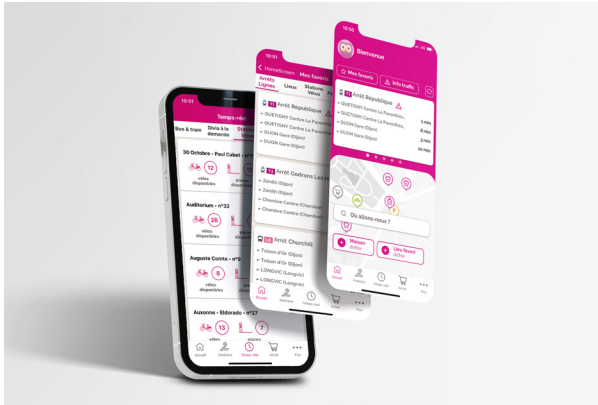
1. Grands projets et multimodalité
2. Grands événements de l'année 2024
3. Transition énergétique et développement durable
4. Sécurité et sûreté
5. Excellence opérationnelle
6. RH
7. RSE
8. Vie de l'entreprise



GRANDS PROJETS ET MULTIMODALITÉ

PROJET MAAS : UNE NOUVELLE ÈRE DIGITALE POUR LE RÉSEAU DIVIAMOBILITÉS

En 2024, des avancées significatives sont réalisées dans le cadre du projet MaaS, en collaboration avec l'intégrateur Alteca et les équipes de la métropole. Le schéma d'architecture SI est défini, mettant en place les bases techniques du projet. Des ateliers et parcours accompagnés sont organisés avec des voyageurs, afin de cerner leurs attentes et besoins pour la nouvelle application mobile. Ce travail collaboratif s'est étendu aux équipes internes pour co-construire le futur back-office. Enfin, la dynamisation des partenaires du projet joue un rôle clé, accompagnant les débuts de la construction d'un référentiel client unique et d'un nouveau site internet DiviaMobilités. Ces efforts illustrent l'engagement de KDM à offrir une mobilité intégrée, personnalisée et fluide, répondant aux besoins des voyageurs, au service de la politique de mobilité de la métropole.



TOP DÉPART DES TRAVAUX CAPATRAM

Les travaux de Capatram (projet visant à optimiser le réseau de tramway) débutent dès le mois de juin par la zone de manœuvre de Carraz, avec la modification de la station pour avoir la possibilité de l'utiliser en terminus partiel. La zone de Foch Gare est également impactée, avec d'importants travaux qui consistent à doubler le quai en voie 2 pour accueillir deux rames faisant leurs échanges voyageurs, déplacer le quai en voie 1 pour stocker une seconde rame tout en libérant le carrefour et mutualiser la signalisation routière et ferroviaire. Ces travaux ont des répercussions temporaires sur les déplacements des voyageurs, qui bénéficient de mesures prévues pour limiter les désagréments : bus de substitution, information voyageurs adaptée, présence des équipes sur le terrain, communication via les canaux numériques de l'entreprise (réseaux sociaux, site, newsletter) et distribution de flyers. La seconde phase de travaux entre les stations Zénith et Valmy, avec la réalisation d'une communication croisée en avant-gare et le décalage des quais du terminus, marque la fin de l'année.



HEUDELET : LE 11^{ÈME} DIVIAPARK

Au mois de juin, le parking Heudelet devient le 11^{ème} DiviaPark après son rachat par Dijon métropole. Inauguré en 2013, ce parc de 323 places est essentiellement utilisé par les habitants de l'écoquartier éponyme, mais peut également constituer une alternative de stationnement pour les personnes désirant aller en centre-ville en poursuivant leur trajet en tram ou en DiviaVélodi. Lors de la reprise, l'ensemble des systèmes d'accès, de paiement et de sécurité sont remplacés et mis en réseau avec le système de gestion centralisé.

LA MONTÉE À BORD SIMPLIFIÉE AVEC LA NOUVELLE BILLETTIQUE

Depuis le 1^{er} juillet, KDM modernise son système billettique avec KubaPay, facilitant ainsi le parcours des voyageurs grâce à un valideur unique pour les cartes DiviaMobilités et les cartes bancaires. Cette évolution permet également d'agrèger les données issues de l'ensemble des validations pour en améliorer l'analyse. En adoptant une solution SaaS, la connexion continue au système central est assurée, réduisant notamment le temps de traitement des achats à distance pour les voyageurs. Cette modernisation ouvre aussi la voie à des projets innovants, tels que la recharge de cartes DiviaMobilités via NFC sur smartphone, envisageant un futur où la technologie enrichit la mobilité urbaine et facilite grandement le parcours d'achat.



LE PARKING DAUPHINE FAIT PEAU NEUVE

Après 18 mois de travaux, le parking Dauphine réouvre le 16 septembre. La phase de fermeture a permis dans un premier temps de réaliser les travaux de désamiantage rendus indispensables par les dégâts liés aux infiltrations d'eau. La fermeture estivale a ensuite été mise à profit pour repeindre le parking aux couleurs de DiviaPark et remettre en état les systèmes de désenfumage. Rénové et embelli, il retrouve désormais, avec ses 350 places, sa fonction de parking d'hypercentre pour accueillir les touristes et les amateurs de shopping.

DES VÉLOS POUR TOUS LES USAGES

Après 13 ans de loyaux services, les DiviaVélo originels s'offrent une nouvelle vie en 2024 : donnés aux associations du territoire ou modernisés pour proposer une flotte de seconde main à tarif très attractif, ils laissent la place à 500 nouveaux VTC. Pour compléter l'offre de mobilités actives, Dijon métropole, KDM et Cykleo lancent le 20 septembre une toute nouvelle flotte de vélos composée de vélos à assistance électrique, biporteurs, triporteurs, longtail, vélos pliants et tricycles. Son but ? Permettre aux dijonnais de goûter aux joies de la mobilité cyclable et de tester le vélo de leur choix pendant 1 mois. Ces nouveaux vélos sont inaugurés et présentés aux habitants de la métropole lors d'une opération organisée en septembre place de la République, en présence de Nathalie Koenders et Thierry Falconnet. Afin d'accueillir cette nouvelle flotte de vélos, des travaux d'agrandissement et de modernisation de l'accueil vélos de la gare sont menés au dernier trimestre.



GRANDS ÉVÈNEMENTS DE L'ANNÉE 2024

UN ÉTÉ MARQUÉ PAR LE TOUR DE FRANCE ET LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES

A l'occasion du passage du Tour de France et du relais de la Flamme Olympique dans la métropole en juillet, l'offre de transport et l'information voyageurs sont adaptées en stations et aux arrêts avec des plans spécifiques, stickages et jalonnements piétons dédiés. Des navettes spécifiques sont mises en place pour transporter les journalistes lors du Tour de France. Les équipes de KDM sont mobilisées pour accompagner les voyageurs et visiteurs sur le terrain, mais aussi pour coordonner les mobilités depuis le Poste de Pilotage avec les organisateurs des événements.



DES CONDUCTEURS DIJONNAIS AU SERVICE DES ATHLÈTES DES JOP

Durant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, le Groupe Keolis participe au transport des athlètes pour les cérémonies, les entraînements, les épreuves ainsi que le transfert vers les aéroports ou gares. Parmi les filiales de toute la France et de l'étranger, 9 conducteurs de KDM sont sélectionnés pour vivre cette aventure unique. 3 autres collaborateurs sont intégrés aux équipes ordonnancement et encadrement dédiées à l'événement. Grâce à leur engagement et leur expertise, ils ont offert aux sportifs venus du monde entier un service de qualité, sécurisé et ponctuel.



GOLDEN COAST : DÉFI RELEVÉ POUR ACCOMPAGNER LES FESTIVALIERS

Les 14 et 15 septembre, les équipes de KDM assurent le transport de plus de 25 000 festivaliers le 1^{er} soir, et 27 000 le lendemain, lors du festival Golden Coast. Grâce à leur mobilisation, un plan de transport ambitieux est mis en place avec 25 bus articulés en rotation continue pour les montées et descentes des festivaliers, 6 tramways assurant un service nocturne et le soutien du PCC pour coordonner l'ensemble des opérations. Sans compter la présence des équipes sur le terrain tout au long du week-end.



KDM AU RENDEZ-VOUS DES JOURNÉES DU PATRIMOINE

A l'occasion des Journées Européennes du Patrimoine, le 21 septembre, le Centre d'Exploitation et de Maintenance de DiviaMobilités ouvre à nouveau ses portes au public. Au programme : visite des ateliers de maintenance bus et tram, de l'atelier vélos, échanges avec les agents, plongée dans l'univers du courant faible et possibilité de se mettre dans la peau d'un conducteur en prenant place à bord d'une loge de conduite tramway. Les visiteurs ont aussi voyagé dans le temps, grâce à l'association ASTRD qui restaure avec passion d'anciens bus du réseau DiviaMobilités.

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

LES ESSAIS DE BUS ÉLECTRIQUES SE POURSUIVENT

Dans le cadre de la transition énergétique de son parc bus, et dans son rôle de conseil à Dijon métropole sur les choix technologiques, KDM poursuit ses démarches d'essai de véhicules électriques. 5 bus de différents constructeurs (Bolloré, Omnica, Karsan, Irizar et Solaris) sont présentés aux équipes tout au long de l'année, avant d'être testés en exploitation commerciale sur le réseau.



HYDROGÈNE : SALON ET PARCOURS PÉDAGOGIQUE AUX ATELIERS DE MAINTENANCE

En juin, KDM s'engage fortement dans la réussite du salon national « Journées Hydrogène », qui accueille à Dijon les acteurs principaux de la filière et les territoires engagés. KDM sollicite la présence de trois constructeurs de bus H₂ (Mercedes, Solaris et Iveco), avec un bus en démonstration pour chacun d'eux. Les équipes de KDM développent par ailleurs une application de réalité augmentée pour permettre aux visiteurs de découvrir d'une façon ludique le fonctionnement d'un bus à hydrogène et ses particularités. Cette application rencontre un réel succès sur le salon mais aussi lors des visites des ateliers de maintenance du CEM, dans lesquels un parcours axé autour du projet hydrogène est installé pour l'occasion.



KDM RÉCOMPENSÉ AUX GLOBAL LIGHT RAIL AWARDS

En octobre, le projet d'« Optimisation de la consommation d'énergie liée au fonctionnement du tramway » reçoit le prix du jury aux Global Light Rail Awards. Ce projet est porté par Dijon métropole, INEOTED et KDM pour baisser la consommation d'énergie du tramway. Il repose sur différentes actions : mesure plus fine des consommations issues de la télérelève, relamping des corridors des tramways, extinction des stations voyageurs et optimisation du confort thermique des rames, et a permis une économie globale de 22 % (soit 430 000 kWh) mesurée sur le premier semestre 2024, par rapport au premier semestre 2021.



CONCLUSION DE L'ÉTUDE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU PARC BUS

L'étude stratégique sur la transition énergétique du parc bus s'achève en 2024. Cette étude conclut à un mix énergétique avec 75% de la flotte qui sera électrique à charge lente au dépôt, et 25% qui seront composés de bus hydrogène permettant d'assurer les services les plus longs en termes de kilomètres, notamment sur les Lianes, les lignes de bus les plus structurantes du réseau. La conclusion de cette étude permet de se projeter sur la rédaction des cahiers des charges pour l'achat des nouveaux bus avec une arrivée échelonnée entre 2026 et 2030.

ISO 14001 : UN ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL FORT

KDM est certifiée ISO 14001, le système de management environnemental basé sur l'amélioration continue le plus reconnu au niveau mondial. Cette certification témoigne de l'engagement des collaborateurs pour réduire l'impact environnemental des activités. Grâce aux procédures et aux moyens techniques et humains mis en place ces dix dernières années, une diminution des consommations d'énergie est constatée, ainsi qu'une augmentation du taux de valorisation des déchets et une amélioration des pratiques environnementales. En 2024, un travail d'optimisation des procédures documentées est réalisé pour gagner en efficacité et intégrer les pratiques sécuritaires. En fin d'année, KDM se voit renouveler sa certification par un auditeur AFNOR qui a souligné de nombreux points forts et aucune non-conformité.



UN SAFETY AWARD DÉCERNÉ PAR LE GROUPE

Keolis, au travers de son programme « IMPACT Safety », encourage ses filiales à communiquer leurs meilleures pratiques afin de créer un environnement où l'innovation et l'excellence en matière de sécurité sont reconnues et partagées. En avril, KDM se voit décerner par le Groupe un Safety Award pour la création d'une carte nominative qui permet une vision précise des compétences et habilitations des salariés, notamment des personnels de maintenance. Cette carte a pour vocation d'améliorer le suivi et la gestion des compétences dans les équipes en faisant apparaître l'ensemble des informations sur un seul et même support. Cette carte est renouvelée tous les ans par le biais d'un process entièrement internalisé.

CAMPAGNE SÉCURITÉ : OUVREZ L'ŒIL ET LE BON !

Le tramway étant intégré dans le paysage urbain des Dijonnais depuis 2012, la vigilance des automobilistes et voyageurs diminue, et les comportements à risque augmentent. En juin, KDM lance une campagne de communication pour sensibiliser à la sécurité autour et à bord des transports en commun, inciter les usagers à adopter des comportements plus responsables et ainsi réduire le nombre d'accidents. Plusieurs volets composent cette campagne omnicanale : covering partiel d'une rame, habillage d'une station tramway à destination des étudiants de l'Université de Bourgogne, affichages en stations et sur les dos conducteurs, déclinaison diffusée sur les supports numériques et annonces sonores dans les véhicules. Un « village de la sécurité » organisé le 13 juin place de la République permet aux équipes de rencontrer les voyageurs et leur rappeler les règles à respecter aux abords et à l'intérieur des bus et tramways.



SÉCURITÉ DES FEMMES : LA SENSIBILISATION CONTINUE

Le 26 novembre à Quetigny, KDM organise une opération à bord des tramways visant à sensibiliser les voyageurs aux violences faites aux femmes, en particulier au harcèlement sexiste et sexuel dans les transports en commun. Les voyageurs assistent à des saynètes reproduisant des agressions (interprétées par les comédiens de la ligue d'improvisation de Saint-Apollinaire) et échangent avec les équipes présentes, qui leur partagent des solutions pour réagir face à ces situations. Elaboré en collaboration avec la Ville de Quetigny, la Police Municipale de Quetigny, Pimms Médiation Dijon et la Maison de la Protection de la Famille (MPF) de la Gendarmerie Nationale, cet atelier favorise une prise de conscience collective, pour permettre des trajets plus sûrs pour toutes et tous.



ISO 45001 : UNE NOUVELLE CERTIFICATION POUR KDM

Depuis de nombreuses années, KDM structure sa démarche en matière de Santé et Sécurité au Travail et s'implique au quotidien auprès de ses collaborateurs. La norme internationale « ISO 45001 » donne un cadre unique et clair pour permettre aux organisations de fournir un lieu de travail sûr et sain pour les agents, et favoriser l'amélioration continue de leur performance en termes de Santé et Sécurité au Travail. L'obtention de la certification ISO 45001 en décembre récompense le travail des équipes et renforce leur engagement autour d'un projet commun : réduire au minimum les risques de dommages auprès des personnels, mais également dans les activités opérationnelles.



UN PARTENARIAT AVEC LES FORCES DE L'ORDRE EN PROGRESSION

Dans le cadre des directives du ministère de l'Intérieur et des relations nouées entre les différentes Forces de Sécurité Intérieure et l'entreprise, 157 opérations communes sont organisées entre les équipes de lutte contre la fraude et les forces de l'ordre (Police Nationale, Police Municipale de Dijon, Gendarmerie Nationale) en 2024. En parallèle, des conventions sont signées avec les Polices Municipales de Talant le 30 mai, et de Longvic le 17 juin, confirmant les étroites relations déjà instaurées. Enfin, plusieurs formations se déroulent au CEM avec le Centre de Formation Bourgogne Franche-Comté de la Police Nationale, à la suite de la convention signée en décembre 2023.



EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

NOUVEAUX OUTILS MÉTIER À LA CONDUITE

My Keolis Services (MKS) est une application du groupe Keolis, déployée dans une centaine de filiales. Lancée en février chez KDM, elle permet aux conducteurs de gérer en toute simplicité leurs démarches : visualiser en un coup d'œil leur planning, demander des changements de services, consulter leur compteur, formuler des demandes d'absence etc. Accessible à tout moment, l'ambition de MKS est de devenir l'assistant des agents de Keolis afin de faciliter leur quotidien. En parallèle, un nouveau site dédié à l'habillement des agents est mis à leur disposition pour simplifier leurs commandes.

KUSTOMIZE : POUR UNE MEILLEURE ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES CONDUCTEURS

L'objectif principal du projet de planning personnalisé Kustomize basé sur l'IA est de permettre aux conducteurs d'avoir un meilleur équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle. Chaque agent est libre de positionner ses repos quand il le souhaite et de choisir l'orientation de service qui lui convient le mieux sur une période donnée (6 à 12 semaines). Le fonctionnement de ce projet est co-construit avec un groupe de travail constitué de conducteurs volontaires. La première phase de test est déployée en mars auprès de 84 conducteurs.



DES TRAVAUX DE VOIRIE POUR PLUS D'ACCESSIBILITÉ

En 2024, KDM et Dijon métropole transforment plus d'une vingtaine d'arrêts pour qu'ils deviennent accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'année est également marquée par des travaux d'envergure, notamment place du 30 octobre, rue des Perrières, rue de Chèvre-Morte et rue de la Maladière à Marsannay. Les équipes de la Direction Exploitation se mobilisent pour minimiser l'impact de ces travaux pour les habitants de la métropole.

NOUVEL INTRANET POUR FACILITER LE QUOTIDIEN DES AGENTS

Lancé le 24 septembre, le nouvel intranet de KDM est un outil pensé pour centraliser et simplifier l'accès à toutes les ressources dont les collaborateurs ont besoin au quotidien. Cet espace s'inscrit pleinement dans le déploiement du projet d'entreprise et reflète la volonté de KDM de soutenir les missions des différentes directions, en accord avec les 3 valeurs de l'entreprise qui sont le sens du service, la considération et l'innovation.

UN TRAVAIL D'ADAPTATION POUR LA LIANES 5

Afin de mieux répondre à l'influence de la ligne L5, les équipes de la Direction Exploitation se rendent sur le terrain en novembre et décembre pour rencontrer les clients et les conducteurs. Leur objectif : mieux comprendre et identifier les tronçons où la charge est la plus importante. Les agents assistent les conducteurs en aidant les clients à monter et descendre aux arrêts, et en les invitant à occuper tout l'espace du bus afin de ne pas bloquer les accès. Cette expérience permet de réajuster les temps de parcours de manière plus précise et de remonter des axes d'amélioration pour fluidifier le circuit de la ligne L5.

LABELLISATION KIHM : UN MARQUEUR D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Depuis 2017, Keolis a mis en place un dispositif d'amélioration continue baptisé « Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance » (KIHM). Ce programme vise à optimiser les performances des services de maintenance en renforçant la standardisation et l'efficacité des procédures. En avril, les équipes de la Direction Maintenance obtiennent la labellisation KIHM pour l'ensemble des services bus, tramway et infrastructures. L'approche KIHM implique des actions préventives qui garantissent un certain niveau de fiabilité et de disponibilité des véhicules.



RESSOURCES HUMAINES

DEUXIÈME ANNÉE POUR LE PROJET D'ENTREPRISE

La réalisation du projet d'entreprise débute en 2023 avec la co-construction de la feuille de route avec les ambassadeurs et la mise en lumière des trois valeurs essentielles porteuses de sens pour les collaborateurs. 2024 est quant à elle consacrée au déploiement du projet d'entreprise Keolis Way auprès de l'ensemble des collaborateurs, ainsi qu'à son intégration dans les pratiques managériales. Les échanges autour des valeurs, ambitions et feuille de route 2024-2025 de l'entreprise sont partagées avec les collaborateurs à travers des communications régulières, des outils managériaux et des permanences dédiées. Le 19 septembre, un point d'étape permet de remercier les ambassadeurs et de dévoiler « Vis ma vie », un programme visant à valoriser les expertises et renforcer la connaissance des métiers. À travers des forums, interviews et permanences interservices, ce dispositif favorise l'engagement des collaborateurs et renforce la coopération au sein de l'entreprise.



À LA DÉCOUVERTE DES MÉTIERS DE LA CONDUITE

Engagée pour la diversité, KDM participe au « Carrefour des carrières au féminin » le 13 janvier. Quelques mois plus tard, le 17 mai, l'entreprise accueille plus de 70 participants au CEM pour découvrir le métier de conducteur, en partenariat avec France Travail, Creativ' et l'École de la Seconde Chance notamment. Enfin, elle renforce son engagement en faveur de l'inclusion en prenant part aux forums « Du Stade vers l'Emploi » le 17 octobre et « Handijob » le 22 novembre.



BRAVO AUX MÉDAILLÉS !

En avril, les collaborateurs sont conviés dans un lieu de réception dijonnais pour assister à la cérémonie de remise des médailles du travail et des palmes de la conduite. L'occasion de les féliciter pour leur engagement (au minimum 20 ans à exercer dans le secteur du transport), leur professionnalisme et leur prudence au volant (de 5 à 13 ans sans accident responsable pour les conducteurs). Une soirée conviviale qui permet de réunir des agents de différentes directions et de profiter d'un moment d'échange privilégié.



KDM, ACTEUR DE L'INSERTION

Après les très bons résultats de l'année 2023, KDM poursuit son engagement pour l'insertion par l'activité économique avec la réalisation de plus de 41 000 heures en 2024, soit 88 300 heures au total des deux années, ou 176% de l'objectif demandé dans la DSP. L'investissement pour l'insertion des personnes en difficulté vis-à-vis de l'emploi est réalisé en embauches directes ou par recours à des prestataires, structures d'insertion. Il est partagé avec les subdélégués et notamment avec Effia Stationnement, qui contribue en 2024 à hauteur de 7 900 heures. À noter que PIMMS Médiation Dijon, partenaire de longue date de KDM, devient en 2024 entreprise d'insertion pour son activité de médiation transport et représente 3 124 heures d'insertion.

UN ENGAGEMENT POUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Déjà engagée dans les actions d'insertion par l'activité économique, KDM diversifie ses actions pour l'inclusion en apportant notamment son soutien à l'événement national « DuoDay ». L'occasion d'accueillir en stage trois personnes porteuses de handicap qui ont pu découvrir le 21 novembre les métiers de la conduite, de la maintenance et de l'accueil à l'agence DiviaMobilités, accompagnés d'un tuteur. KDM participe également à l'étape dijonnaise du Tour Régional Emploi et Inclusion, organisé par l'association Halte Discriminations avec un stand sur le forum emploi et une table ronde sur la marque employeur.



DES PARTENARIATS FORTS

La politique RSE de KDM est aussi axée sur le développement de partenariats avec des associations, en cohérence avec ses activités de mobilité et avec les objectifs de Dijon métropole pour une métropole plus durable, inclusive et agréable à vivre. En 2024, KDM signe des conventions de partenariat avec plusieurs organismes dont Creativ' (Cluster emploi, insertion et compétences de Dijon métropole) pour accompagner l'association dans son travail auprès des publics éloignés de l'emploi, notamment par l'accueil de personnes dans l'entreprise pour des mises en situation en milieu professionnel. En 2024, 5 personnes réalisent une immersion, accompagnées d'un tuteur. Autre partenaire, la LPO BFC, acteur majeur de la préservation de la biodiversité, pour s'engager dans des actions de protection de la biodiversité sur le CEM, avec la réalisation d'un diagnostic biodiversité du site et la sensibilisation des salariés à ces enjeux. Enfin, KDM noue un partenariat avec Solidarité Femmes 21, association référente en Côte-d'Or concernant la lutte contre les violences conjugales. Engagée pour la sécurité des femmes dans les transports, KDM accompagne l'association dans son action de protection des femmes en facilitant leur mobilité.



OBTENTION DU LABEL « ENGAGÉ RSE »

Le principal objectif 2024 de KDM en matière de responsabilité sociétale est l'obtention du label AFNOR « Engagé RSE ». Objectif atteint fin 2024 et avec le niveau « confirmé ». Pour y parvenir, l'année a été rythmée par la préparation de l'évaluation avec notamment une consultation des parties prenantes sur les enjeux RSE de KDM et la définition d'une feuille de route en cohérence avec le projet d'entreprise. La RSE étant une politique très transverse, l'obtention de ce label est une réussite collective, tous les services de l'entreprise étant contributeurs de la RSE.



SOIRÉE DES VŒUX : HYDROGÈNE, CAPATRAM, MAAS ET RETOUR DANS LE PASSÉ AVEC LA STRD

Le 18 janvier, les collaborateurs des différentes directions se réunissent aux ateliers de maintenance bus, métamorphosés pour la soirée des vœux de l'entreprise. Cet événement permet de parcourir les réussites de l'année écoulée et de mettre en lumière les grands projets de l'année à venir, notamment l'avancée du projet hydrogène et le top départ des travaux Capatram. Les participants ont fait un bon dans le passé avec notamment la présence d'un bus rénové aux couleurs de la STRD.



DES ANIMATIONS POUR ANCRER LE PROJET D'ENTREPRISE

2024 est ponctuée par des actions qui permettent de travailler collectivement sur les thématiques qui composent le projet d'entreprise Keolis Way, en tête desquelles la sécurité, la santé, le développement durable et l'innovation. La mobilisation des équipes a participé à la réussite de ces actions menées en interne comme en externe : « village de la sécurité » auprès des voyageurs, animation « 2 Tonnes » pour apprendre aux agents à diminuer leurs émissions de gaz à effet de serre, opération « Tous contre la fraude » ou encore inauguration d'une placette de compostage dans les locaux.



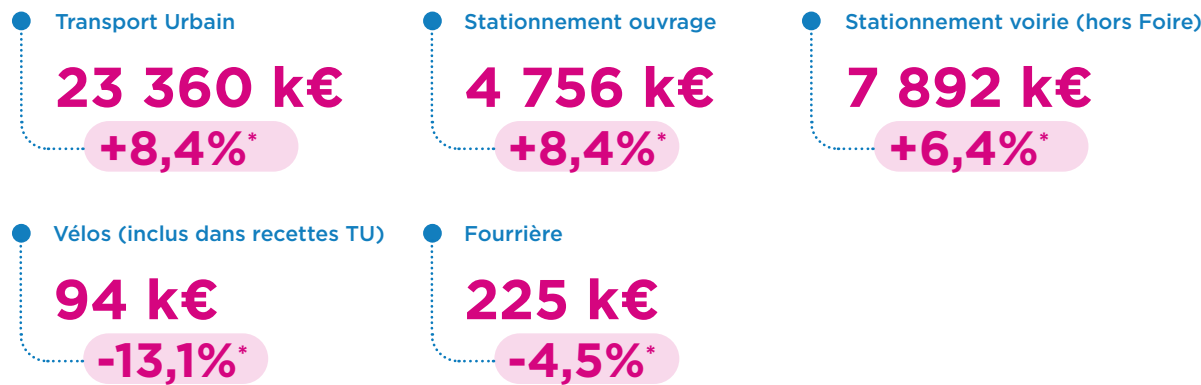
COHÉSION, CONVIVIALITÉ ET SOLIDARITÉ AU CŒUR DES ÉVÉNEMENTS INTERNES

Cette année encore, les collaborateurs ont répondu présent pour participer aux événements de l'entreprise. Ils ont relevé tous les défis sportifs : plusieurs équipes victorieuses au challenge inter-entreprise de la Company Cup organisée par le Bien Public, un dimanche passé à pédaler pour le Vélotour et plus de 3 000 km parcourus (à pied et à vélo) pour récolter des fonds lors du week-end du Téléthon... Ils ont également fait preuve de solidarité avec la collecte de dons au profit du CGFL dans le cadre d'Octobre Rose, et de la Banque Alimentaire de Bourgogne à l'approche des fêtes de fin d'année.

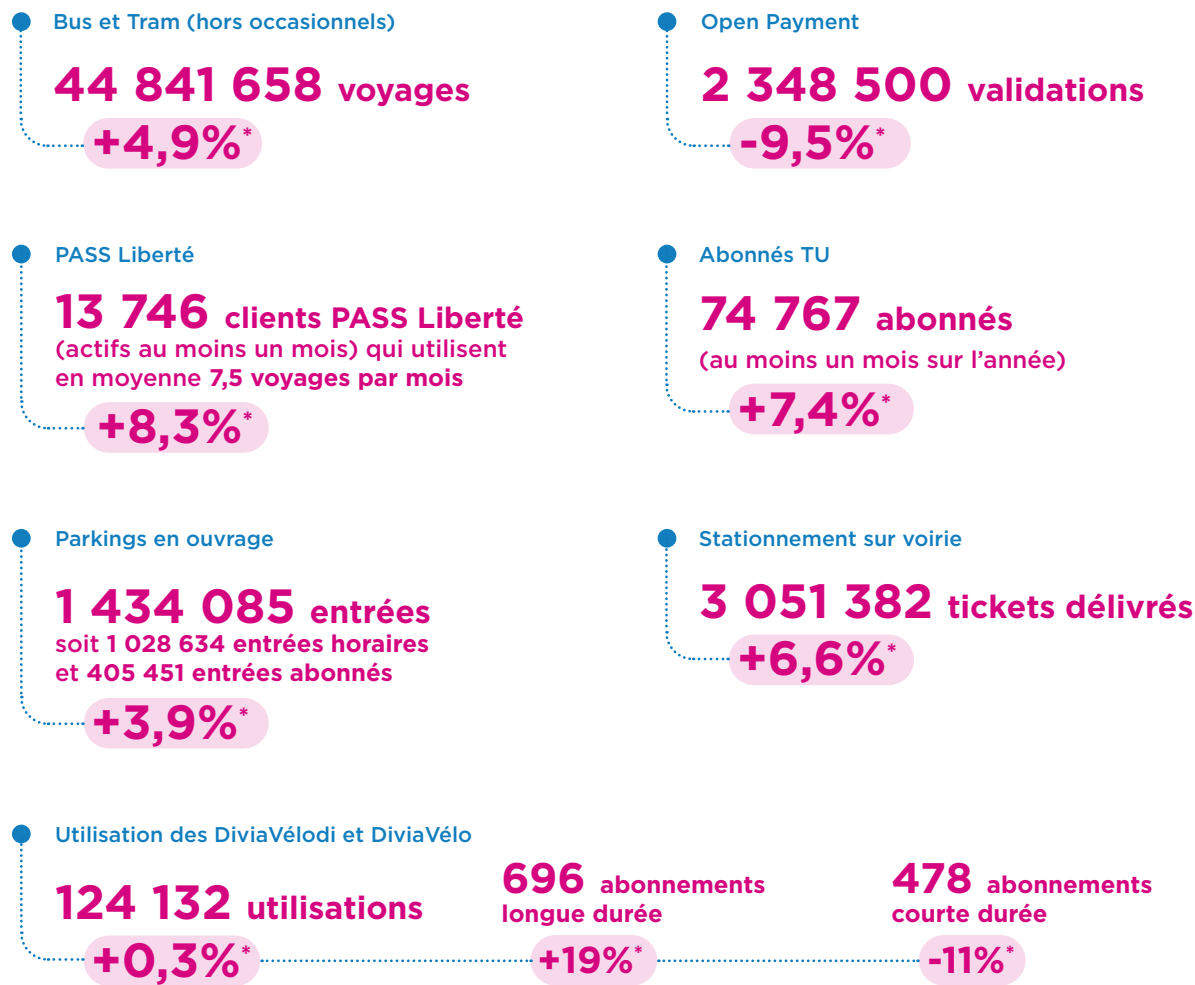


CHIFFRES CLÉS

RECETTES



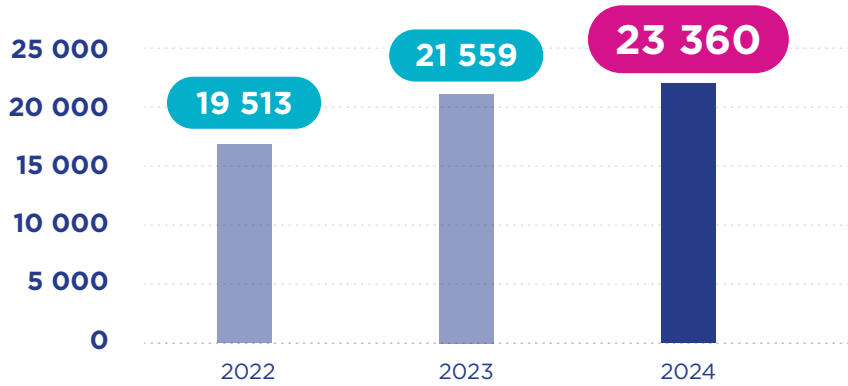
FRÉQUENTATIONS



RÉPARTITION DE LA FRÉQUENTATION JOURNALIÈRE



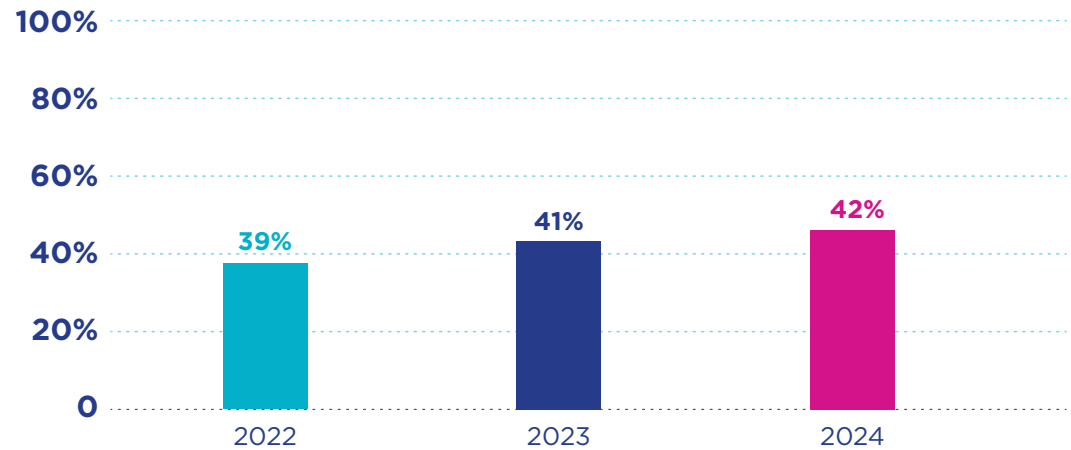
RECETTES TRANSPORT URBAIN (EN K€ HT)



KILOMÈTRES (HORS OCCASIONNELS)



ÉVOLUTION R/D (DSP MULTIMODALE)



ÉVOLUTION R/V (HORS OCCASIONNELS)

2022	2023	2024
0,47€	0,50€	0,51€

ÉVOLUTION V/K (HORS OCCASIONNELS)

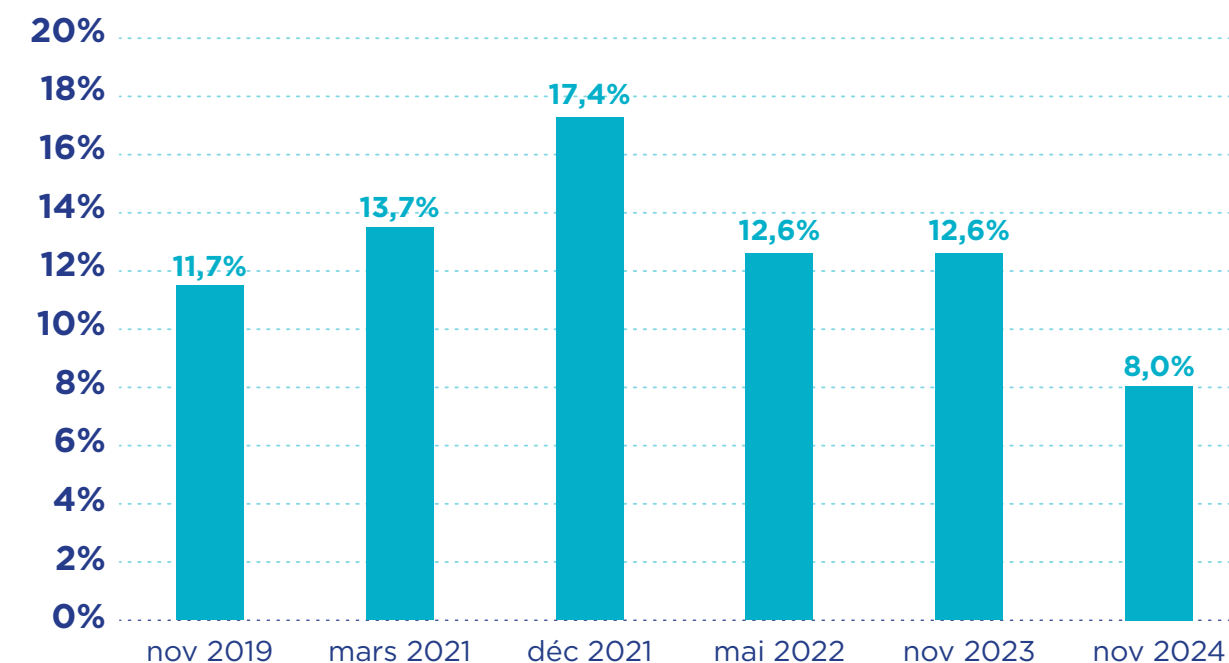
2022	2023	2024
4,11	4,20	4,39

ÉVOLUTION VITESSE COMMERCIALE

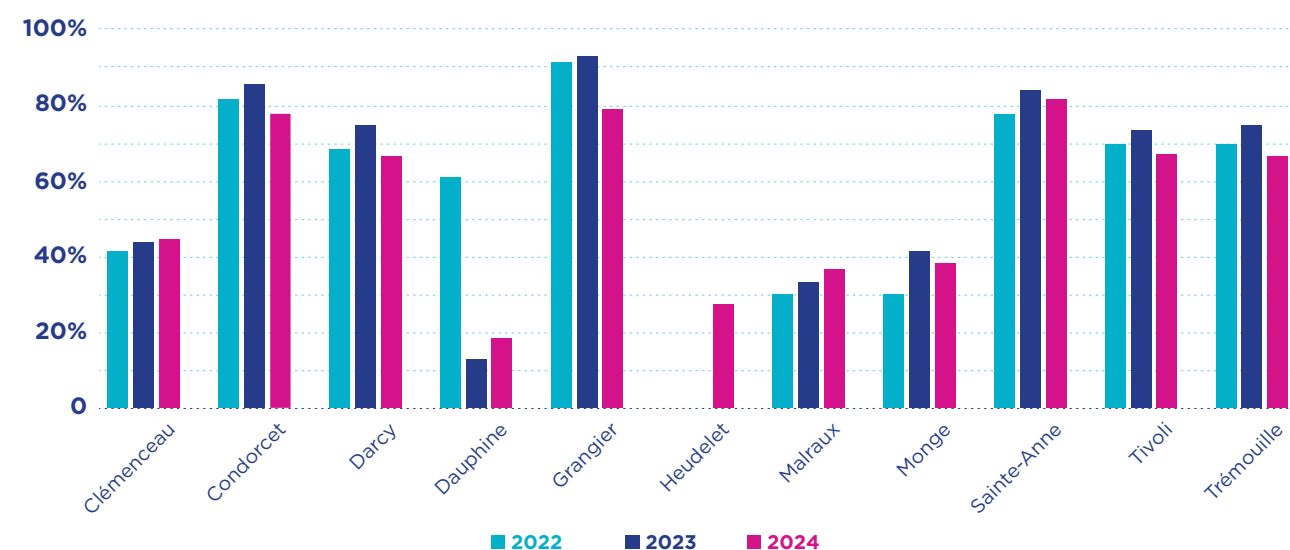
VCN 2022	VCN 2023	VCN 2024
18,33	18,08	17,98



TAUX DE FRAUDE ENQUÊTÉ PAR ANNÉE

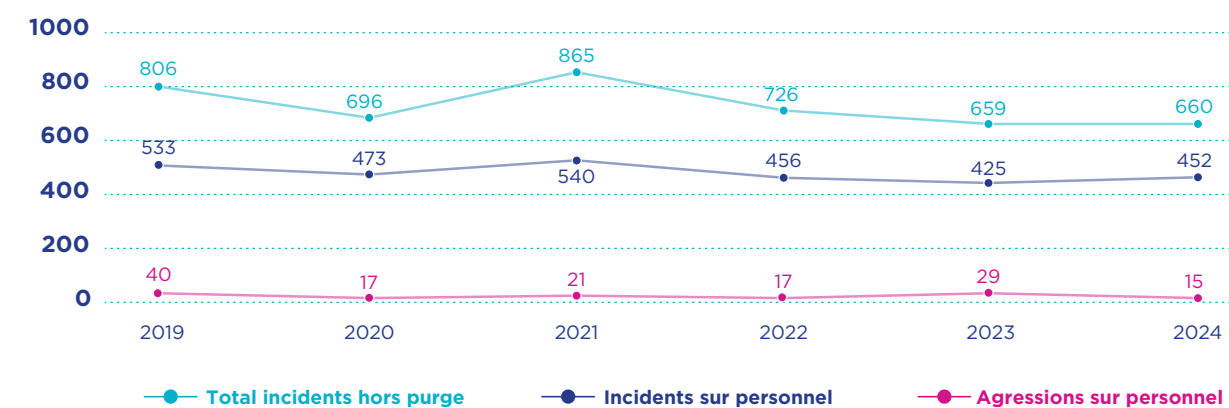


ÉVOLUTION DU TAUX D'OCCUPATION PAR PARKING EN OUVRAGE



LA SÛRETÉ

Le nombre total d'incidents reste stable par rapport à 2023 et se maintient au plus bas depuis les dix dernières années.
Concernant les incidents sur le personnel, une hausse de 6,35 % est observée par rapport à 2023 (avec 27 faits en plus).
Concernant les agressions sur le personnel, elles sont en baisse par rapport à 2023 avec -48 %.



SOMMAIRE

I / MOBILITÉ GLOBALE

I.1 / FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS	1
I.2 / INFORMATIONS JURIDIQUES	2
I.3 / ÉTUDES ET ENQUÊTES	5
I.4 / SÉCURITÉ	8
I.4.1 / Sécurité des clients et des tiers	8
I.4.1.1 / Sécurité routière	8
I.4.1.2 / Sécurité ferroviaire	10
I.4.1.3 / Sécurité dans les parcs en ouvrage	12
et sur voirie	
I.4.2 / Sécurité des salariés	12
I.4.2.1 / Transports urbains	12
I.4.2.2 / Services vélos	13
I.4.2.3 / Stationnement en ouvrage et sur voirie	13
I.5 / QUALITÉ DE SERVICE	14
I.5.1 / Résultats de la mesure de la performance	14
et de la qualité	
I.5.2 / Sollicitations des usagers	19
I.5.2.1 / Les demandes d'informations	19
I.5.2.2 / Réservation du transport à la demande	21
I.5.2.3 / Site internet et réseaux sociaux	22
I.5.2.4 / Campagnes de communication	23
I.5.2.5 / Les réclamations et demandes	25
faites auprès de KDM	
I.5.2.6 / Agence DiviaMobilités	28
I.6 / PRÉVENTION ET SÛRETÉ	29
I.6.1 / Incidents sûreté transport urbain	29
I.6.1.1 / Statistiques par type d'incidents	30
I.6.1.2 / Données par secteur géographique : Dijon	32
I.6.1.3 / Données par secteur géographique :	33
les autres communes de la métropole	
I.6.1.4 / Comparaisons nationales	33
I.6.2 / Incidents sûreté stationnement	34
I.6.2.1 / Stationnement en ouvrage	34
I.6.2.2 / Stationnement sur voirie	35
I.6.3 / Incidents sûreté vélos	35
I.6.4 / Les actions de prévention	38
I.6.4.1 / La médiation	38
I.6.4.2 / Le service prévention	39
I.6.4.3 / Les interventions en milieu scolaire	39
I.6.4.4 / La sécurité des femmes dans les transports	40
I.6.4.5 / Les partenariats	41
I.6.5 / Les moyens de sécurisation	41
I.6.5.1 / La vidéoprotection	41
I.6.5.2 / Prestations externes de sécurité	41
I.7 / COMPTES DE LA DÉLÉGATION	42
I.7.1 / Comptes de résultat	42
I.7.2 / Contribution financière	43
I.7.3 / Les investissements	43

II / LES SERVICES PUBLICS DE MOBILITÉ

II.1 / TRANSPORT URBAIN DONT VÉLOS

II.1.1 / Faits marquants	44
II.1.1.1 / Faits marquants pour le transport urbain	44
II.1.1.2 / Faits marquants de l'activité vélo	50
II.1.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	54
II.1.2.1 / L'offre et la fréquentation	56
II.1.2.2 / Les ventes de titres de transport et les recettes	60
II.1.2.3 / Des actions commerciales	67
pour développer les recettes	
II.1.2.4 / Lutte contre la fraude	69
II.1.2.5 / Service DiviAccès réservé aux personnes	72
à mobilité réduite (TPMR)	
II.1.2.6 / Les parcs relais [P+R]	74
II.1.3 / Suivi de l'activité vélo	75
II.1.3.1 / DiviaVélo	75
II.1.3.2 / DiviaVélodi	77
II.1.3.3 / DiviaVéloPark	80
II.1.4 / Ressources humaines	81
II.1.4.1 / Les effectifs et le bilan	81
de l'activité « emplois »	
II.1.4.4 / La formation	84
II.1.4.5 / Le climat social	85
II.1.5 / Système de management environnemental	88
II.1.6 / Vitesse commerciale	91
II.1.7 / Maintenance	93
II.1.7.1 / Parc maintenu	93
II.1.7.2 / Effectifs et Organisation	96
II.1.7.3 / Les projets DMP	96
(Direction Maintenance Patrimoniale)	
II.1.7.4 / Maintenance bâtiments	97
II.1.7.5 / Maintenance mobilier urbain	97
II.1.7.6 / PPP « sous-système Energie »	98
II.1.7.7 / PPP « bus hybrides »	98
II.1.8 / Investissements	99
II.1.9 / Biens mobiliers et immobiliers	100
affectés à l'exploitation	
II.1.10 / Comptes du service public	102
II.1.10.1 / Compte de résultat	102
II.1.10.2 / Opérations réalisées avec des entités liées	103
II.1.10.3 / Contribution financière forfaitaire	103

II.2 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

II.2.1 / Faits marquants	104
II.2.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	105
II.2.2.1 / Recettes	105
II.2.2.2 / Fréquentation	108
II.2.2.3 / Actions commerciales	110
II.2.3 / Ressources humaines	111
II.2.4 / Système de management environnemental	113
II.2.5 / Maintenance	113
II.2.6 / Investissements	120
II.2.7 / Comptes du service public	121
II.2.7.1 / Compte de résultat	121
II.2.7.2 / Contribution financière	121

II.3 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

II.3.1 / Faits marquants	122
II.3.2 / Fréquentation, offre, actions marketing	123
II.3.2.1 / Recettes	123
II.3.2.2 / Fréquentation	123
II.3.2.3 / Actions commerciales	124
II.3.3 / Ressources humaines	125
II.3.4 / Système de management environnemental	126
II.3.5 / Maintenance	127
II.3.6 / Investissements	128
II.3.7 / Comptes du service public	129
II.3.7.1 / Compte de résultat	129
II.3.7.2 / Contribution financière	129

II.4 / FOURRIÈRE

II.4.1 / Faits marquants	130
II.4.2 / Analyse de l'activité	131
II.4.3 / Ressources humaines	137
II.4.4 / Démarche qualité de service	138
II.4.5 / Investissements	140
II.4.6 / Comptes du service public	141
II.4.6.1 / Compte de résultat	141
II.4.6.2 / Contribution financière	141



I.1 / FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS

Éléments disponibles dans le livret.



I.2 / INFORMATIONS JURIDIQUES

L'autorité Délégante

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 Multimodalité, SAS au capital de 1.000.000 € dont le siège social est situé 49, rue des Ateliers, 21000 Dijon.

Ses actionnaires sont :

- Keolis, SA dont le siège social est situé 34 avenue Léonard de Vinci, 92400 Courbevoie.
- Effia Stationnement, SAS dont le siège social est situé 20 rue Hector Malot, 75012 Paris
- Cykleo, SAS dont le siège social est situé 20 rue Hector Malot, 75012 Paris

Son conseil d'administration est composé de Monsieur Laurent Verschelde (Président), Madame Isabelle Murry, Madame Camille-Léa Passerin et Monsieur Jean-Michel Archambault.

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 Multimodalité a été signé le 27/12/2022 pour une durée de 7 ans du 01/01/2023 au 31/12/2029.

L'avenant n°1 a été contractualisé le 27/03/2023 et a pour objet de traiter de diverses adaptations sur le service stationnement en ouvrage :

- Ajout en exploitation du 11^{ème} parking en ouvrage « Heudelet » dès la finalisation de son acquisition par Dijon métropole,
- Précisions sur les règles de fonctionnement de la tarification des bornes de recharges pour véhicules électriques (bornes IRVE) sur l'ensemble des parcs de stationnement en ouvrage.

L'avenant n°2 a été contractualisé le 06/07/2023 et a pour objet :

- De traiter de diverses adaptations sur le service Transports Urbains :
 - Renouvellement des bus les plus anciens, remplacement des locations de véhicules de service par une acquisition,
 - Changement des cartes grises du matériel repris par Dijon métropole sur l'ancien contrat,
 - Prolongation de trois mois de la mise à disposition de la plateforme Open Data,
 - Prolongation d'un an de la location d'un local à destination des vestiaires au PCC,
 - Ajustement du prix du gazole, ajout de restitutions de frais de personnel en cas de kilomètres non faits, ajout de la version finalisée de l'annexe qualité, complément d'un bordereau de prix unitaire et intégration des inventaires,
 - Lancement d'une étude pour la modification de l'éclairage du Centre d'Exploitation et Maintenance,
 - Évolutions diverses du forfait de charges du transport urbain, de stationnement en ouvrage et sur voirie en particulier sur la création du titre multimodal « petits rouleurs » et la mise à jour de l'annexe tarifaire,
 - Validation des conditions de dédommagements clients du fait des mouvements sociaux de 2022,
 - Actualisation des annexes contractuelles.

L'avenant n°3 a été contractualisé le 12/04/2024 et a pour objet :

- D'acter les modifications d'offre 2023 et 2024,
- De préciser les missions du délégataire dans le cadre des projets CAPATRAM et H2,
- D'ajuster différents points du contrat pour son bon fonctionnement et notamment de préciser le contenu de certaines options au contrat,
- De préciser les conséquences du renouvellement de la flotte DiviaVélo,
- D'acter la pérennité de la mesure de gratuité destinée aux moins de 26 ans tous les week-ends en juillet et août
- De traiter de diverses évolutions sur le forfait de charges du stationnement en ouvrage
- De tirer les conséquences de l'évolution du nombre de places de stationnement en voirie sur le forfait de charges et l'engagement de recettes,
- D'acter les modifications de l'engagement de recettes du stationnement de voirie suite à la mise en place du LAPI,
- D'actualiser des annexes contractuelles.

L'avenant n°4 a été contractualisé le 20/01/2025 et a pour objet :

- D'acter les modifications d'offre 2024-2025,
- De préciser les missions du délégataire dans le cadre des projets CAPATRAM, H2 et transition énergétique,
- De préciser les conséquences de l'incendie d'un bus hybride,
- De modifier les conditions financières de la mise à disposition du local PCC,
- D'ajuster différents points du contrat pour son bon fonctionnement et notamment de préciser le contenu de certaines options au contrat,
- De préciser les conséquences des divers travaux sur les parkings en ouvrage,
- De préciser les conséquences des évolutions du service Diviavélo,
- De traiter de diverses évolutions du contrat sur le forfait de charges,
- De tirer les conséquences de l'organisation d'un évènement par la métropole sur l'organisation du service durant ce dernier,
- De tirer les conséquences des impacts des différents travaux de voirie sur les services de la mobilité pour le forfait de charges et l'engagement de recettes,
- D'actualiser des annexes contractuelles.



I.3 / ÉTUDES ET ENQUÊTES

Les études et enquêtes réalisées en 2024 sont détaillées ci-dessous :

	Coût (€ HT)	Observations
Écouter, mesurer, comprendre pour atteindre l'excellence		
Panel (2 vagues)	3 470	2 sujets abordés : • Utilisation des Pass 1h • Fréquentation du réseau en juillet et août
OD	160 943	Lianes 4, 7, 8, 9, Corol, B12, F42 et F45
Connaissance de la clientèle de la F45	-	Complémentaire à l'OD de la F45 pour adapter l'offre rentrée
Déplacements vers les commerces avec la F42	232	Complémentaire à l'OD de la F42 à l'occasion de la fermeture du Géant Casino
Accompagner la vie du réseau		
Satisfaction réseau (Bus et Tram, Stationnement en ouvrage, Vélo location LD et LS)	20 800	Enquête contractuelle
Fraude	23 000	Enquête contractuelle
Utilisation et Satisfaction des services TAD	17 410	Volet qualitatif : 2 réunions Volet quantitatif : 300 enquêtés sur les modalités d'utilisation et le degré de satisfaction des clients
Déplacements Quartier Wilson	7 200	Pratiques de déplacement et satisfaction par rapport la desserte
Signalétique Sécurité Tram	-	Test d'adhésifs incitant les voyageurs à se tenir aux barres à l'intérieur du tram
Total	233 055	

Au-delà des deux enquêtes contractuelles (Baromètre Satisfaction et Fraude), les enquêtes réalisées en 2024 ont notamment permis de travailler sur l'offre de transport : bilan de l'évolution TAD de 2023, travail sur la rentrée 2024 et études prospectives sur le territoire.

• Enquêtes auprès du panel :

Après une constitution en 2023, le panel a été renouvelé en 2024 pour atteindre 438 clients. Ceux-ci ont été interrogés en avril et juin. La première vague portait sur l'utilisation des Pass 1h afin de mieux connaître les habitudes d'utilisation des différentes versions du Pass 1h (classique, en complément à d'autres titres, par carte bancaire...). La seconde vague concernait les déplacements des clients durant les mois de juillet et août afin d'évaluer les évolutions des habitudes de mobilités pendant la période estivale.

• Enquêtes OD (Origine-Destination) et compléments :

Au premier semestre, un programme d'enquêtes OD ambitieux a été mis en œuvre afin d'étudier les évolutions de mobilités sur des lignes ayant évolué dans le cadre du réseau de septembre 2023 ou pour lesquelles une analyse territoriale était en cours : Lianes 4, 7, 8, 9, Corol, B12, F42 et F45.

L'enquête OD de la ligne F45 a été complétée par une enquête auprès des salariés en vue de faire évoluer l'offre de la rentrée 2024 pour qu'elle corresponde davantage aux besoins des salariés.

Une autre enquête a été menée en complément sur la ligne F42 afin de mesurer l'impact de la fermeture du Géant Casino des Terres Franches en septembre 2024.

• Enquête Déplacements Quartier Wilson :

En 2024, une enquête a été menée sur le quartier Wilson où un échantillon représentatif de la population a été interrogé sur l'ensemble de ses déplacements et sur sa connaissance, voire son degré de satisfaction, par rapport aux dessertes proposées par le réseau DiviaMobilités. Cette enquête venait compléter les enquêtes OD afin de mieux cerner ce pôle d'entrée de ville et les aménagements pouvant y être réalisés afin de répondre aux attentes de mobilité des habitants.

• Enquête TAD :

En septembre 2023, de nombreuses lignes ont évolué pour intégrer un nouveau mode de fonctionnement avec une alternance de courses régulières et sur réservation : les lignes R30 à R39, F44, Flex Night, les courses après 21h de la Lianes 8 et celles du dimanche pour la ligne B10.

Un retour d'expérience de ces importantes évolutions a été mené au printemps 2024 avec une étude complète qualitative et quantitative. Cette étude a permis d'évaluer la qualité de service offerte au niveau de l'information, de la réservation et de l'exécution des courses grâce à deux réunions de groupe avec des clients réguliers puis et une enquête téléphonique auprès de 300 clients.

• Test signalétique Sécurité :

En juin, à l'occasion d'une semaine dédiée à la sécurité des déplacements sur le réseau, une signalétique intérieure a été testée à l'intérieur d'un tram pour sensibiliser les voyageurs à la nécessité de se tenir aux barres de maintien. Le test s'est avéré non concluant et la signalétique n'a pas été étendue aux autres rames.



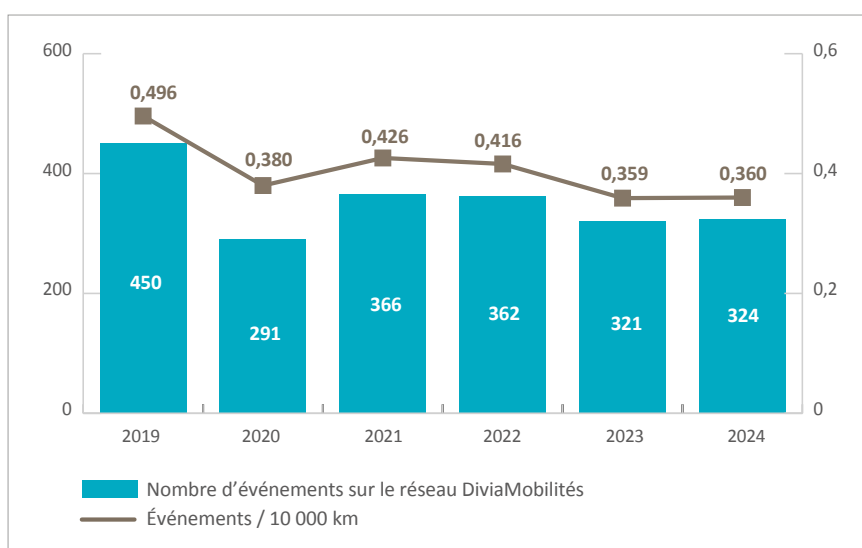
I.4 / SÉCURITÉ

La sécurité est un enjeu et une valeur fondamentale pour Keolis. Les objectifs sont de réduire les accidents du travail dont sont victimes les salariés de Keolis Dijon Multimodalité et de ses subdélégataires ainsi que de réduire la sinistralité du transport urbain et les risques de blessures des voyageurs et des tiers.

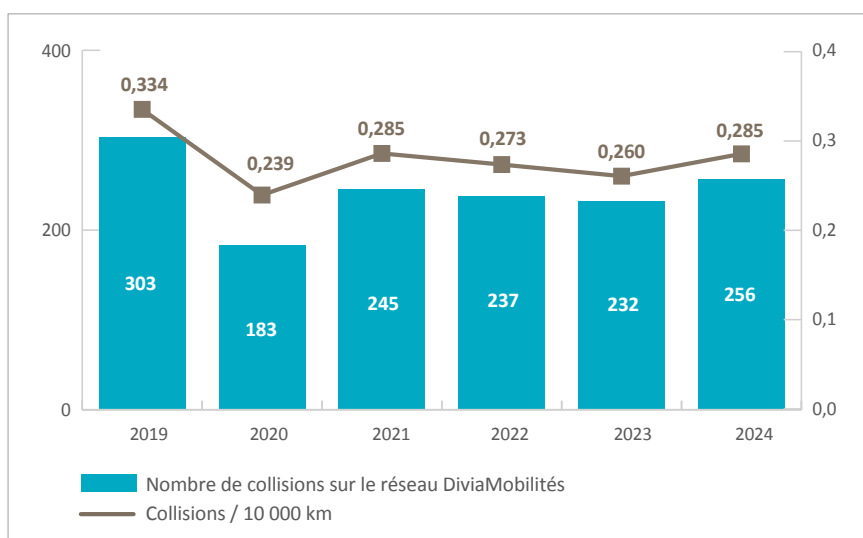
I.4.1 / SÉCURITÉ DES CLIENTS ET DES TIERS

I.4.1.1 / SÉCURITÉ ROUTIÈRE

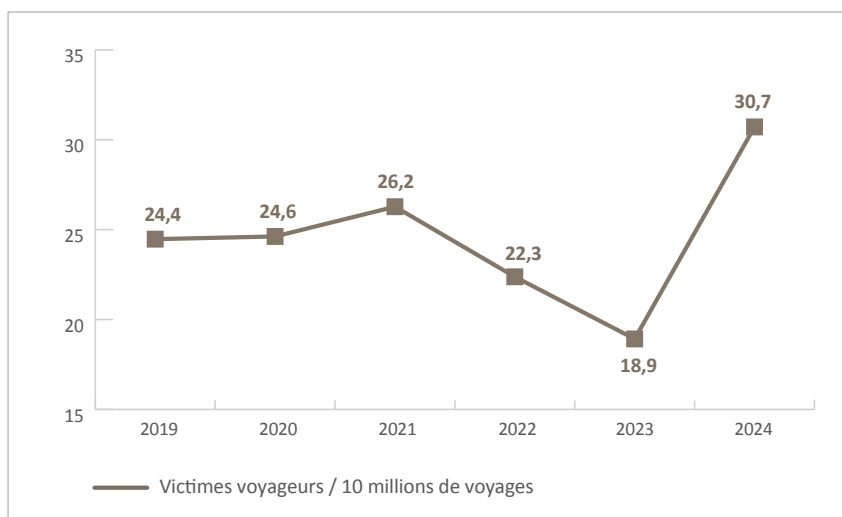
→ Sinistralité BUS



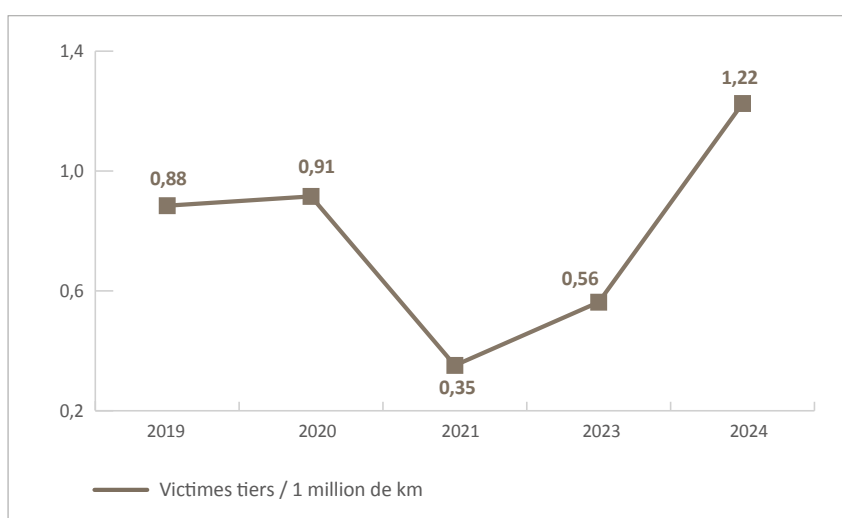
→ Collisions



→ Victimes voyageurs



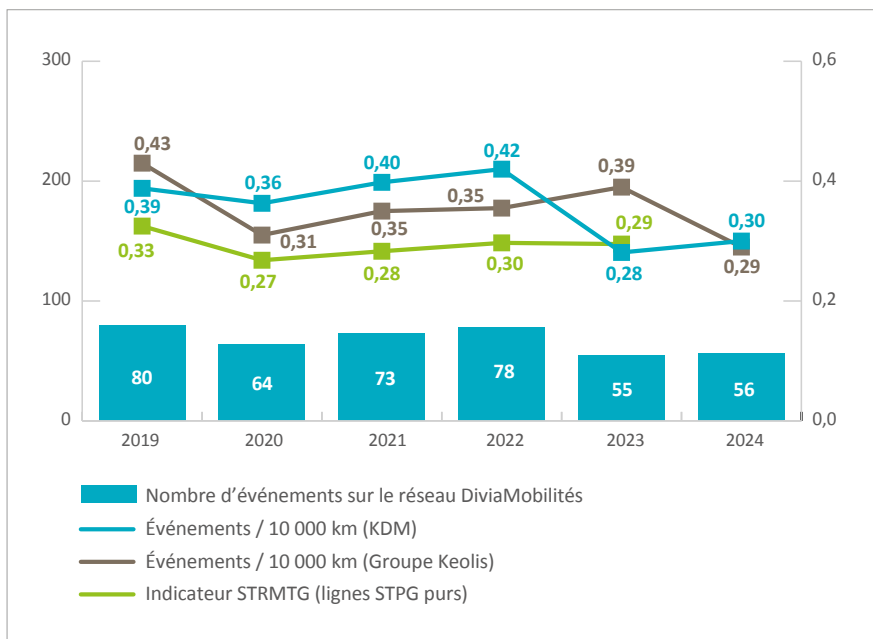
→ Victimes tiers



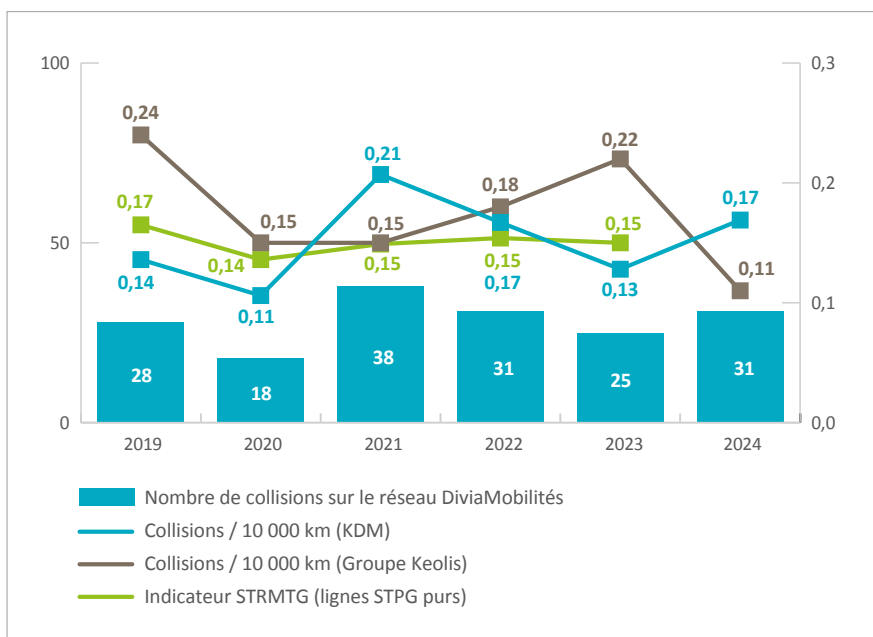
Globalement, la sinistralité bus de 2024 conserve le même niveau que l'année précédente même si une dégradation est cependant à noter sur les indicateurs « collisions / 10 000 km », « victimes voyageurs / 10 millions de voyages » et « victimes tiers / 1 million km ».

I.4.1.2 / SÉCURITÉ FERROVIAIRE

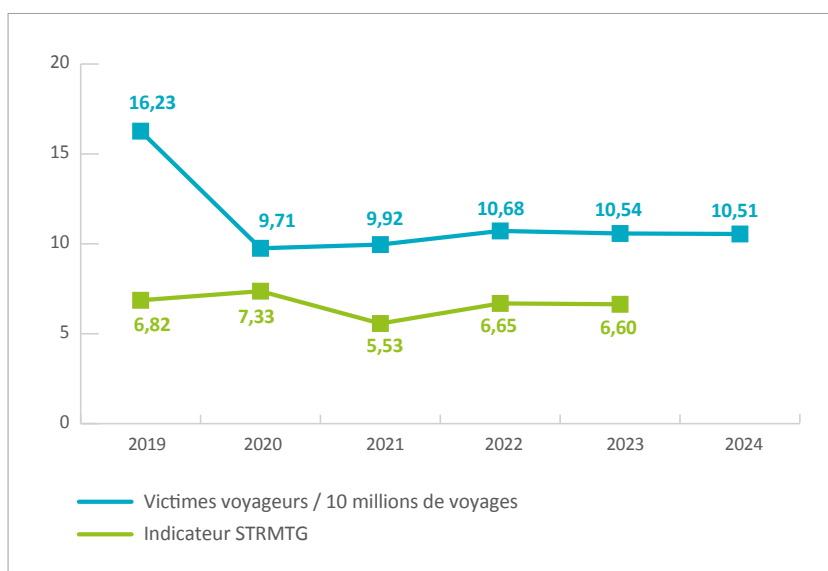
→ Événements d'exploitation



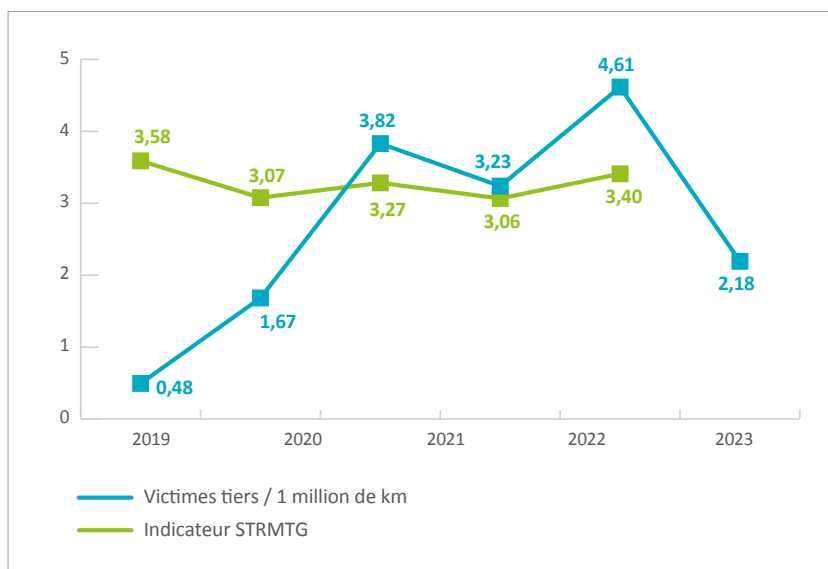
→ Collisions



→Victimes voyageurs



→ Victimes tiers



La sinistralité tramway s'est maintenue en nombre d'événements sur le réseau. Il est cependant à noter 2 déraillements pour cette année consécutifs à une collision « Véhicule Léger ». Les collisions augmentent de 24 % tandis que les victimes « tiers » diminuent de 55 %.

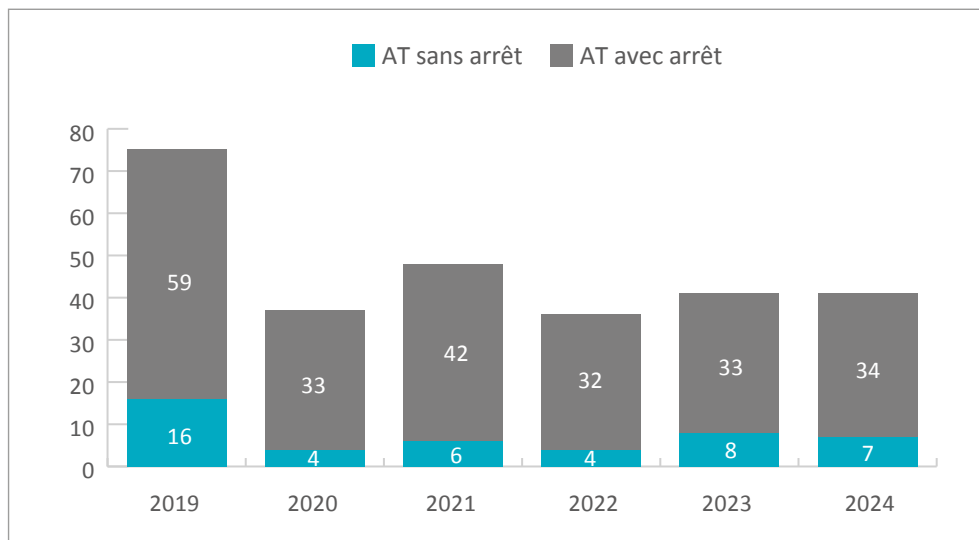
I.4.1.3 / SÉCURITÉ DANS LES PARCS EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

Les travaux de rénovation des parcs en ouvrage se poursuivent, des investissements importants en matière de sécurité sont réalisés. Ils concernent principalement la sécurité incendie, mais aussi l'éclairage et la signalétique.

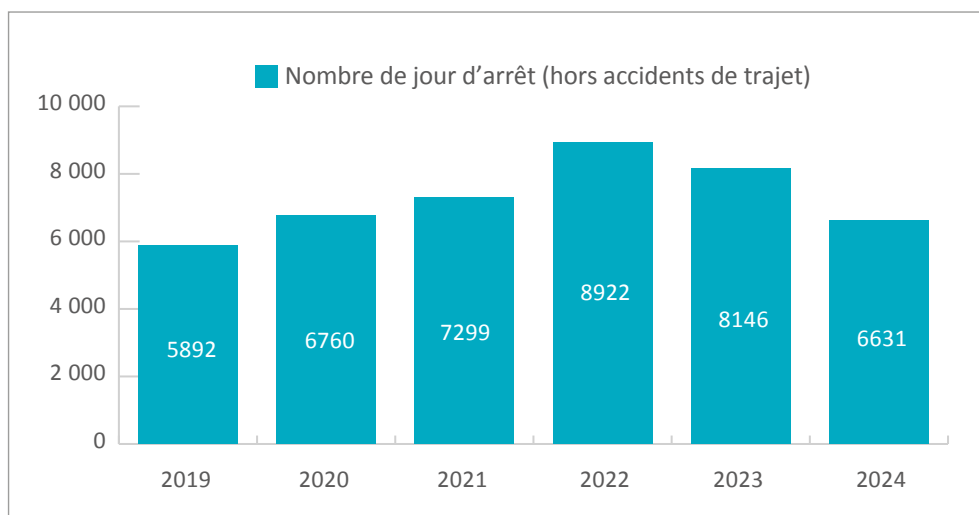
I.4.2 / SÉCURITÉ DES SALARIÉS

I.4.2.1 / TRANSPORTS URBAINS

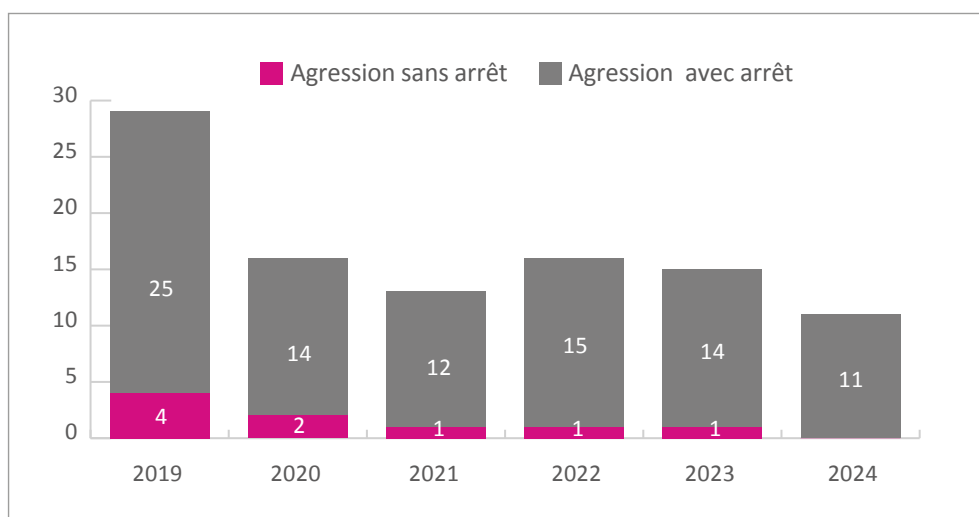
→ Accidents du travail



→ Nombre de jours d'arrêt



→ Agressions



Les accidents du travail se maintiennent en termes de fréquence. Les actions menées en faveur de la prévention des risques professionnels et des agressions ont un impact significatif sur les accidents de travail avec arrêt.

La gravité des accidents du travail tend à diminuer depuis 3 ans, même si le nombre de journées perdues demeure élevé, impacté par des accidents des années antérieures et dont les victimes sont toujours en arrêt de travail.

I.4.2.2 / SERVICES VÉLOS

Un accident de travail a été enregistré en 2024 dans les activités vélo lors d'une opération sur le réseau qui a engendré 54 jours d'arrêt.

I.4.2.3 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET SUR VOIRIE

Trois accidents du travail ont été recensés, impliquant des Agents de Contrôle de Stationnement : deux chutes survenues en hiver et une agression d'un agent lors d'un contrôle avec le véhicule LAPI.



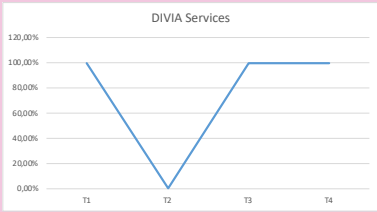
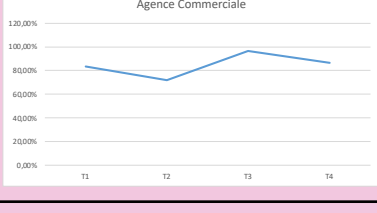
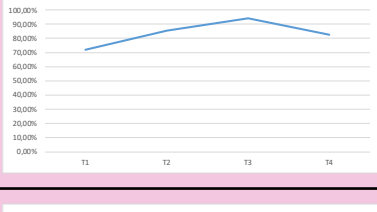
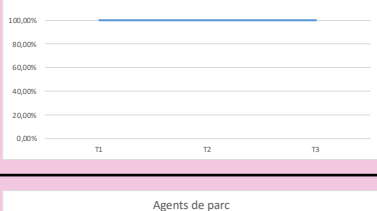
I.5 / QUALITÉ DE SERVICE

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

I.5.1 / RÉSULTATS DE LA MESURE DE LA PERFORMANCE ET DE LA QUALITÉ

Avec le nouveau contrat de délégation de service public, une nouvelle annexe « Performance et qualité » a été rédigée. Elle consiste à évaluer le niveau de productivité et de qualité de service rendu. La méthodologie choisie s'inscrit dans la continuité de celle mise en œuvre lors du contrat précédent mais des ajustements ont été réalisés. Également, le niveau d'exigence attendu sur chacun des critères a été revu à la hausse.

→ Accueil des clients

Critère	Objectif 2024	Résultats 2023	Résultats 2024	Tendance 2024
DIVIA Services	85,00%	55,56%	62,50%	
MOBIGO	85,00%	42,86%	69,23%	
Agence Commerciale	90,00%	63,93%	84,43%	
Conducteurs	95,00%	94,95%	83,59%	
AVSR	95,00%	100,00%	100,00%	
Agents de parc	95,00%	100,00%	100,00%	

Faits marquants :

Accueil téléphonique :

Une réorganisation de Divia Service a permis de scinder l'équipe en deux : d'un côté les agents Divia Service et de l'autre les agents d'information voyageurs. L'objectif est de professionnaliser et de permettre aux opérateurs de monter en compétence. Des comités de pilotage trimestriels ont été réalisés avec MOBIGO pour faciliter les interactions et améliorer le service proposé.

Agence :

La principale source de non-conformité à l'agence est relative à sa propreté intérieure et extérieure. A partir du 3ème trimestre, l'enseigne de l'agence a été changée et la propreté a été surveillée de manière plus importante. Même si l'objectif n'est pas atteint, une amélioration des résultats est observée en 2024 par rapport à l'année 2023.

Conducteurs :

Un module de sensibilisation a été créé à destination des nouveaux conducteurs pour présenter toute la gamme tarifaire. Un dépliant simplifié des abonnements et différents titres de transport a également été diffusé à l'ensemble du personnel pour permettre de répondre aux questions des usagers.

→ Information clients

Critère	Objectif 2024	Résultats 2023	Résultats 2024	Tendance 2024										
Site / application mobile	90,00%	91,49%	80,21%	<table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>T1</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T2</td><td>75,00%</td></tr><tr><td>T3</td><td>70,00%</td></tr><tr><td>T4</td><td>80,00%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00%	T2	75,00%	T3	70,00%	T4	80,00%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00%													
T2	75,00%													
T3	70,00%													
T4	80,00%													
Bus / Arrêts	97,50%	97,55%	99,02%	<table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>T1</td><td>98,00%</td></tr><tr><td>T2</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T3</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T4</td><td>97,00%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	98,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	97,00%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	98,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	97,00%													
Tramways / Stations	97,50%	100,00%	99,20%	<table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>T1</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T2</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T3</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T4</td><td>97,00%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	97,00%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	97,00%													
Stations VLS	97,00%	96,77%	100,00%	<table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>T1</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T2</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T3</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T4</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	100,00%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	100,00%													
Parcs de stationnement	97,00%	93,75%	96,67%	<table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>T1</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T2</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T3</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T4</td><td>97,00%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	97,00%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	97,00%													
Stationnement sur voirie	97,00%	100,00%	100,00%	<table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>T1</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T2</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T3</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>T4</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	100,00%	T2	100,00%	T3	100,00%	T4	100,00%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	100,00%													
T2	100,00%													
T3	100,00%													
T4	100,00%													

Faits marquants :

Suite aux travaux de modernisation de la billettique, le paiement des contraventions en ligne est resté en dérangement quelques mois impliquant une inaccessibilité de cette fonctionnalité.

Dans les parcs de stationnement, un inventaire des affichages a été réalisé pour adapter les emplacements et quantités.

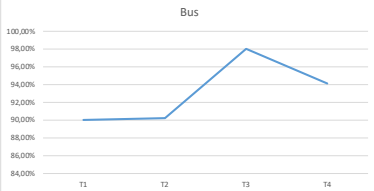
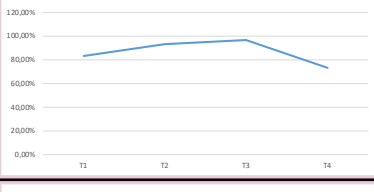
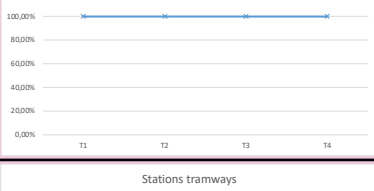
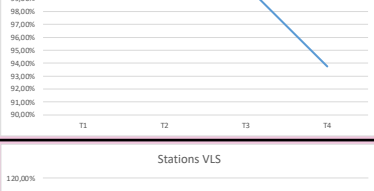
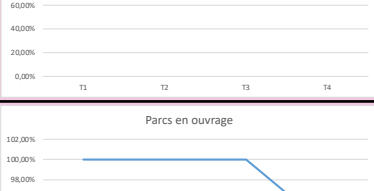
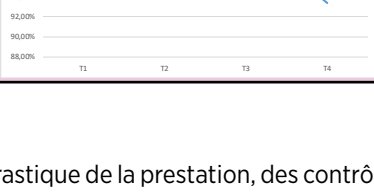
→ Ponctualité

Critère	Objectif 2024	Résultats 2023	Résultats 2024	Tendance 2023										
Ponctualité	86,50%	85,39%	83,99%	Ponctualité <table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Résultat (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>T1</td><td>84,50%</td></tr><tr><td>T2</td><td>84,50%</td></tr><tr><td>T3</td><td>83,50%</td></tr><tr><td>T4</td><td>82,50%</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Résultat (%)	T1	84,50%	T2	84,50%	T3	83,50%	T4	82,50%
Trimestre	Résultat (%)													
T1	84,50%													
T2	84,50%													
T3	83,50%													
T4	82,50%													

Faits marquants :

Les résultats de ponctualité sont en partie liés aux impacts forts des travaux (axe Monge Bossuet, place du 30 Octobre, Chèvre Morte, Rue des Perrières, Marsannay, Avenue Victor Hugo, Boulevard de l'Ouest ...) et à l'adaptation face au retour de flux de circulation.

→ Propreté

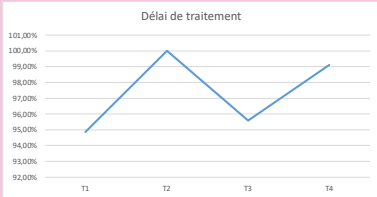
Critère	Objectif 2024	Résultats 2023	Résultats 2024	Tendance 2024
Bus	95,00%	79,21%	93,10%	
Tramways	95,00%	78,33%	86,67%	
Arrêts de bus	97,50%	100,00%	100,00%	
Stations tramways	97,50%	97,78%	98,36%	
Stations VLS	95,00%	100,00%	100,00%	
Abris sécurisés	95,00%	90,00%	100,00%	
Parcs en ouvrage	95,00%	100,00%	98,33%	

Faits marquants :

Le process de surveillance du nettoyage des matériels roulants a été ajusté : un suivi plus drastique de la prestation, des contrôles contradictoires réguliers et une rapidité de prise en compte des résultats des contrôles ont mis en avant une amélioration de la prestation de nettoyage.

Les résultats de l'année n'ont pas atteint l'objectif prévu mais ils ont été considérablement améliorés (10 points d'écart en moyenne).

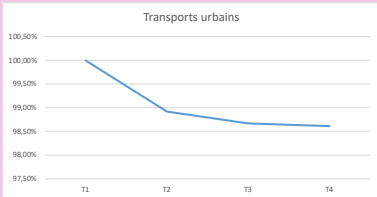
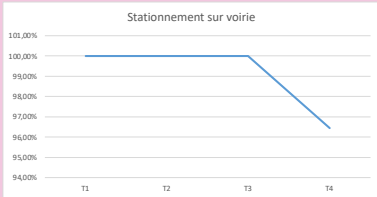
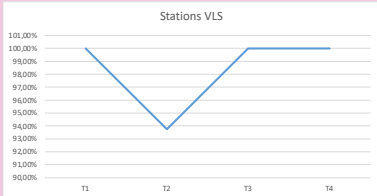
→ Suivi des réclamations

Critère	Objectif 2024	Résultats 2023	Résultats 2024	Tendance 2024
Délai de traitement	97,50%	97,30%	97,48%	

Faits marquants :

Le processus de gestion des réclamations a fait l'objet d'un plan d'actions important en 2023 permettant d'améliorer le traitement des réclamations et ainsi diminuer les temps de réponse.
Une réorganisation de la gestion des réponses aux réclamations vélos a été mise en place en fin d'année 2024 afin d'y apporter des réponses plus rapides et précises.
Enfin, les tournées qualité conjointes entre Dijon métropole et Keolis Dijon Multimodalité ont été poursuivies. Leur objectif est d'auditer en temps réel la qualité de service délivrée.

→ Disponibilité des équipements

Critère	Objectif 2024	Résultats 2023	Résultats 2024	Tendance 2024
Transports urbains	95,50%	99,43%	99,04%	
Stationnement sur voirie	97,00%	98,39%	99,17%	
Station VLS	97,00%	90,32%	98,33%	

Faits marquants :

Des référentiels de contrôle des parcs de stationnement et des vélos en libre-service ont été établis en plus de l'annexe qualité.

→ Satisfaction clientèle

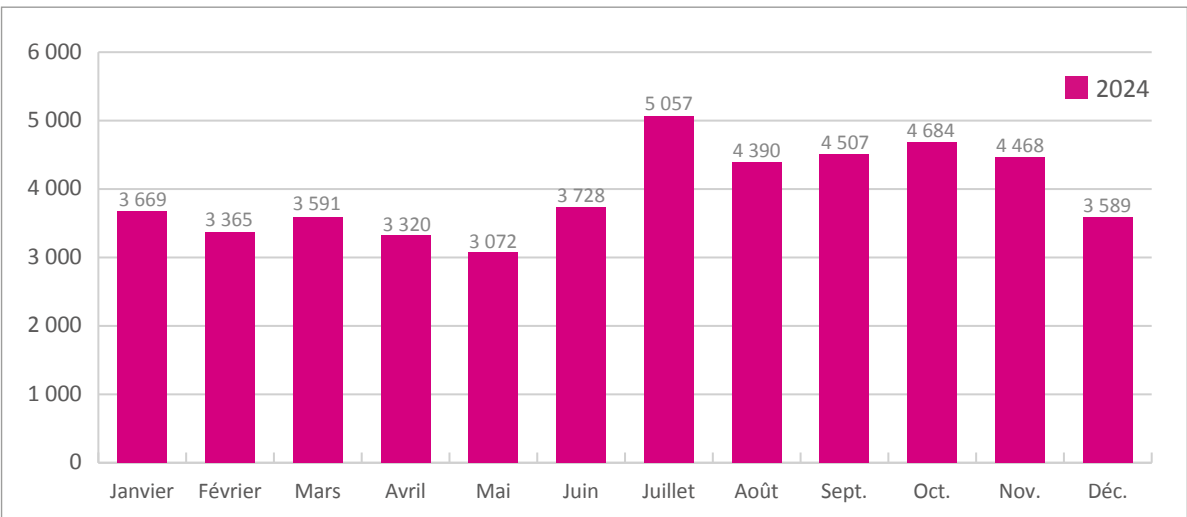
Critère	Objectif 2024	Résultats 2023	Résultat 2024
Transports urbains	95,00%	92,6%	92,9%
Stationnement en ouvrage	95,00%	94,4%	92,9%
Vélo	95,00%	97,9%	96,8%

I.5.2 / SOLLICITATIONS DES USAGERS

I.5.2.1 / LES DEMANDES D'INFORMATIONS

Les demandes d'informations sont principalement faites auprès de la centrale d'appel MOBIGO.
En 2024, la centrale MOBIGO a traité 47 440 appels

→ Appels traités par MOBIGO par mois en 2024

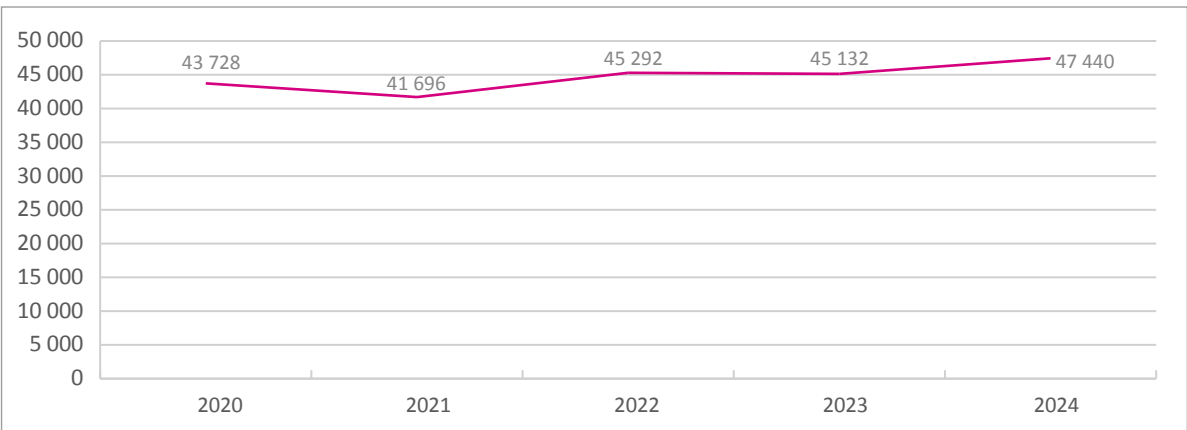


L'augmentation du nombre d'appels traités à partir de juillet s'explique par plusieurs facteurs :

- Des demandes plus importantes concernant CAPATRAM (2 000 demandes)
- Un meilleur taux de prise des appels.

Depuis 2020, le nombre d'appel traité par la centrale MOBIGO a augmenté de 8.5%.

→ Appels traités



Seuls 4% des appels reçus en 2024 concernent des réclamations qui sont ensuite transmises à Keolis Dijon Multi-modalité.

→ Répartition des appels par catégories

	Total	%
Info - horaires - trajet	17 643	37%
Info - Tarifs - produits	9 957	21%
Objets trouvés	6 393	13%
DiviaPark voirie	4 326	9%
Réclamations	2 115	4%
CapaTram	2 010	4%
DiviaVélo et DiviaVélodi	1 306	3%
Info - Travaux	1 154	2%
DiviaPark ouvrage	982	2%
Info - Retard	738	2%
Info - Grève	658	1%
Nouveau réseau	158	0,3%
TOTAL	47 440	100%

MOBIGO a traité 1889 demandes d'informations provenant de différents canaux (appels, site web et application) nécessitant une prise de contact avec l'utilisateur ou l'envoi d'information.

	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24
Appels sortant pour information	110	91	73	58	83	77	52
Courriers envoyés	19	12	8	7	2	3	17
Courriels adressés pour répondre aux informations	3	8	5	6	17	12	35

	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	TOTAL
Appels sortant pour information	226	241	206	233	164	1614
Courriers envoyés	14	20	12	12	10	136
Courriels adressés pour répondre aux informations	25	16	8	3	1	139

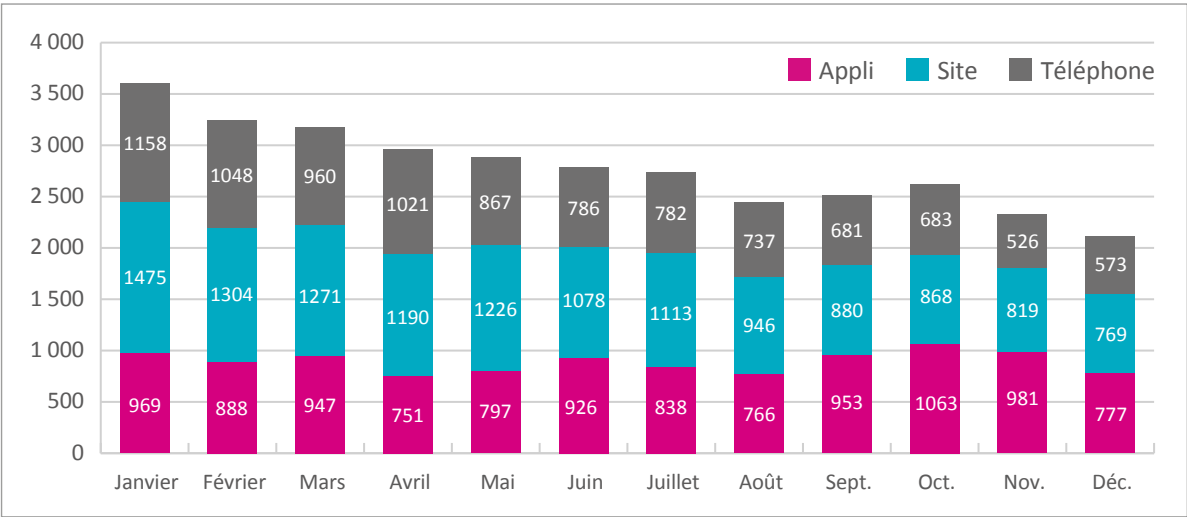
I.5.2.2 / RÉSERVATION DU TRANSPORT À LA DEMANDE

En 2024, 33 417 réservations ont été faites pour les lignes de transport à la demande. Les clients favorisent les canaux digitaux : 71% des réservations sont faites via le site web ou l'application.

	Nombre de réservation	Poids du canal
Appli	10 656	32%
Site	12 939	39%
Téléphone	9 822	29%

Le volume de réservations est en baisse à partir de septembre car le nombre de course sur réservation a diminué avec l'offre de septembre 2024 dans laquelle les courses les plus réservées ont été incluse dans l'offre régulière.

→ Nombre de réservation par mois et par canaux



→ Nombre de réservations par créneau horaire et par canal

Janvier à août Heures *	0 h	1 h	2 h	3 h	4 h	5 h	6 h	7 h	8 h	9 h	10 h	11 h
Appli	171	22	10	4	22	30	161	376	280	299	295	331
Site web	28	81	4	6	3	40	200	265	377	365	588	740
Téléphone	-	-	-	-	-	-	-	151	401	444	623	681

Janvier à août Heures *	12 h	13 h	14 h	15 h	16 h	17 h	18 h	19 h	20 h	21 h	22 h	23 h
Appli	444	495	437	655	896	357	322	218	272	252	230	303
Site web	529	659	794	782	1113	637	576	456	525	499	217	122
Téléphone	504	816	945	1057	1166	344	224	-	-	-	-	-

* 0h = 0h00 à 0h59

→ Nombre de réservations par créneau horaire et par canal

Septembre à décembre Heures *	0 h	1 h	2 h	3 h	4 h	5 h	6 h	7 h	8 h	9 h	10 h	11 h
Appli	51	7	1	3	33	32	78	116	117	126	123	128
Site web	18	14	6	1	4	16	86	158	125	165	145	191
Téléphone	-	-	-	-	-	-	-	99	97	70	176	204

Septembre à décembre Heures *	12 h	13 h	14 h	15 h	16 h	17 h	18 h	19 h	20 h	21 h	22 h	23 h
Appli	204	237	220	291	427	449	493	148	104	139	87	160
Site web	184	183	288	202	303	402	398	149	115	88	68	27
Téléphone	140	213	257	293	445	303	166	-	-	-	-	-

* 0h = 0h00 à 0h59

Depuis les évolutions des modalités de réservations du TAD (heure limite de réservation 19h à J-1 au lieu de 17h à la rentrée 2024), les réservations prises entre 17h et 19h représentent 23% des réservations faites dans la journée contre 10% avant le mois de septembre.

% des réservations fait à J-1 (hors F’Ni, F40, et F44) :

Janvier – Août : 29%

Septembre – décembre : 38%

Le fait d’étendre les horaires de réservation du TAD à 19h a permis plus de souplesse aux utilisateurs des lignes de TAD. Le nombre de réservation à J-1 a augmenté de 10 points depuis. De plus, 32% des réservations à J-1 sont prises entre 17 et 19h (tous canaux confondus).

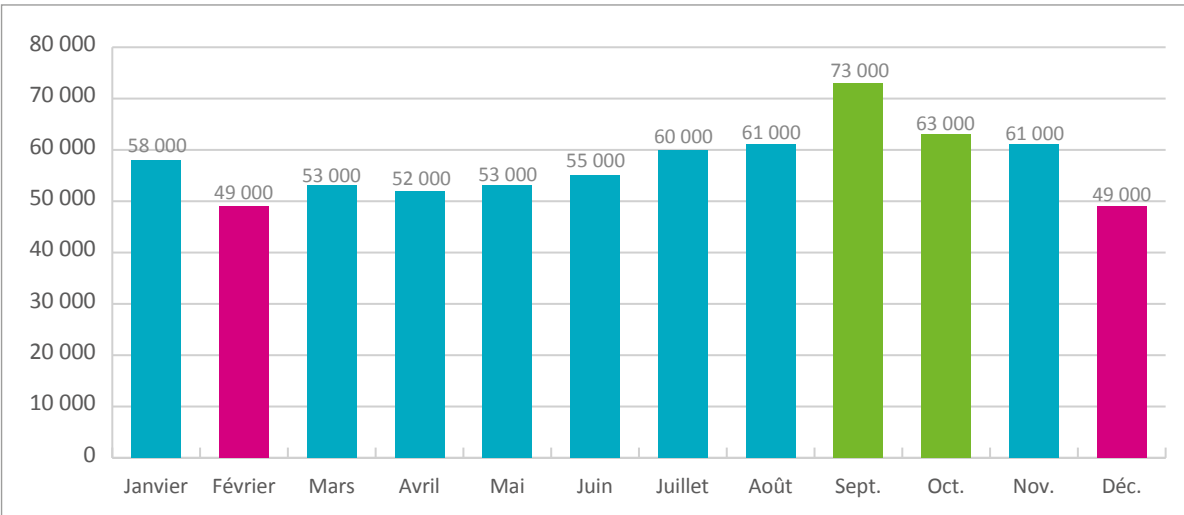
Par ailleurs, en moyenne 6% des courses réservées sont annulées par les utilisateurs.

1.5.2.3 / SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX

Site internet

En 2024, le site **divia.fr** a comptabilisé **573 000 utilisateurs actifs** soit une augmentation de 54 083 utilisateurs par rapport à l’année 2023 (+10,42%).

→ Nombre d'utilisateurs par mois



Les pics de fréquentation ont été observés en **septembre (73 000 utilisateurs uniques) et octobre (63 000 utilisateurs uniques)**. Cette hausse coïncide avec la rentrée scolaire et la reprise des activités professionnelles, période durant laquelle de nombreux usagers effectuent davantage de démarches en ligne, notamment pour l'achat et/ou le rechargement de leurs abonnements.

Par ailleurs, le festival Golden Coast, qui s'est tenu sur cette même période, a attiré plus de 50 000 festivaliers en un week-end, contribuant également à l'augmentation des connexions sur le site internet, notamment pour l'organisation des déplacements.

À l'inverse, la fréquentation la plus faible a été enregistrée **en février et décembre**, avec **49 000 utilisateurs** sur chacun de ces mois restant malgré tout au-dessus de la moyenne mensuelle. Ces baisses de fréquentation peuvent s'expliquer par des périodes plus creuses telles que des vacances scolaires ou les fêtes de fin d'année.

L'analyse des modes d'accès au site Divia.fr révèle une prédominance des connexions via les **téléphones portables**, qui représente **près de 74% du trafic** avec **425 000 utilisateurs**.

Viennent ensuite :

- Les ordinateurs portables, avec 143 000 utilisateurs
- Les tablettes, utilisées par 6 700 visiteurs
- Les Smart TV, bien plus marginales, avec seulement 75 connexions

Les cinq pages les plus consultées en 2024 illustrent les principaux besoins des usagers :

1. Page d'accueil – 1,49 million de visites
2. Calculateur d'itinéraires – 766 000 visites
3. Espace personnel / Compte client – 509 000 visites
4. Page « Bien choisir son PASS » – 126 000 visites
5. Page « Infos trafic » – 125 000 visites

Réseaux sociaux

DiviaMobilités est présent sur 4 réseaux sociaux :

- Instagram : 2254 abonnés (+243 vs 2023 + 11%)
- Facebook : 11505 abonnés (+636 vs 2023 + 5.5%)
- LinkedIn : 2754 abonnés (+608 vs 2023 + 22%)
- X : 5472 abonnés (-64 vs 2023 - 1,2%)

Globalement le nombre d'abonnés sur les comptes réseaux sociaux DiviaMobilités est en progression constante.

En revanche, X enregistre une baisse de -64 abonnés, ce qui pourrait refléter une évolution dans la manière dont les utilisateurs « consomment » l'information. Il faut cependant garder à l'esprit que ce réseau social est principalement utilisé pour partager de courts messages, des actualités, des opinions et participer à des discussions en temps réel.

I.5.2.4 / CAMPAGNES DE COMMUNICATION

La campagne de communication « D'un simple geste » a marqué les esprits grâce à une forte présence sur les réseaux sociaux et un engagement significatif du public (16 765 vues). Ce succès s'explique en grande partie par son approche pédagogique structurée autour de trois vidéos (je prépare mon itinéraire / je fais signe au conducteur / je monte je valide) rendant ainsi les messages plus impactant et accessibles à tous.

En parallèle, notre collaboration avec le média local J'aime Dijon au mois de septembre a permis de promouvoir efficacement les nouveaux services DiviaVélo (37 998 vues). La diffusion de vidéos collaboratives sur Instagram, Facebook et LinkedIn a élargi notre audience, touchant notamment des personnes moins sensibilisées à la mobilité urbaine. Cette collaboration s'avère être un levier essentiel pour maximiser la visibilité et l'impact de nos actions de communication.

De manière générale, les campagnes les plus performantes sont celles qui associent une stratégie multi-support (vidéo, réseaux sociaux, newsletter) à un contenu engageant.

Campagnes de communication

	Actu web	Publications sur les réseaux sociaux	Newsletter	Vidéo J'aime Dijon
DiviaCovoit' (Janvier - Février)	457 connexions	2 556 vues	27 087 envois avec un taux d'ouverture de 24,97%	-
Sécurité des femmes (Mars)	56 vues	3 009 vues	-	-
La vie en mouvement (Avril - Mai - Juin)	456 vues	4 423 vues	27 227 envois, avec un taux d'ouverture de 26,31%	-
Ouvrez l'œil et le bon ! (Juin)	99 vues	11 659 vues	27 264 envois, avec un taux d'ouverture de 26,8%	-
Pass Week-end été -26 (Juillet - Août)	1 283 vues	4 969 vues	-	-
Mobilités vertueuses (Juillet - Août)	104 vues	6 219 vues	-	-
Nouveaux DiviaVélo (Septembre)	96 vues	2 671 vues	27 464 envois, avec un taux d'ouverture de 29,02%	37 998 vues
D'un simple geste (Septembre - Novembre)	303 vues	16 765 vues		Vidéos pédagogiques : • « Je prépare mon itinéraire » : 2 478 vues • « Je fais signe au conducteur » : 4 047 vues • « Je monte, je valide » : 1 982 vues
PASS Divia Foire (Octobre - Novembre)	1 287 vues	7 327 vues	27 489 envois, avec un taux d'ouverture de 32,82%	-
PASS 24h Tribu Noël (Mi-novembre - Décembre)	871 vues	7 354 vues	-	-

Événements sur la métropole

	Publications sur les réseaux sociaux	Actu web
Flamme Olympique	16 130 vues	2 663 vues
Tour de France	3 549 vues	1 762 vues
Golden Coast	3 551 vues	3 076 vues

I.5.2.5 / LES RÉCLAMATIONS ET DEMANDES FAITES AUPRÈS DE KEOLIS DIJON MULTIMODALITÉ

En 2024, 6 290 réclamations et ou demandes ont été faites auprès des services DiviaMobilités :

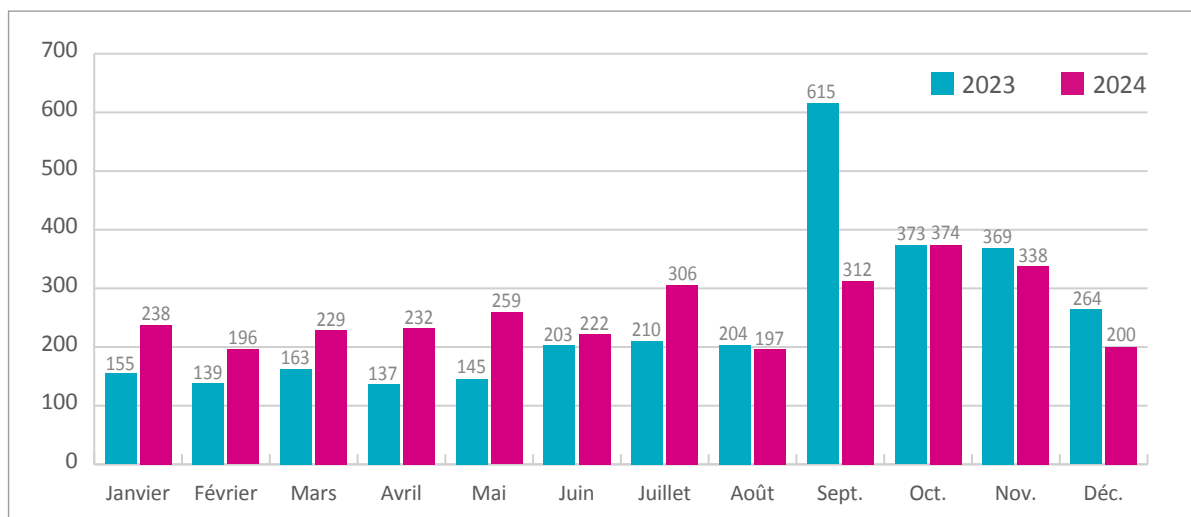
- 3 103 pour le bus et tram
- 3 169 pour le stationnement
- 18 pour les services vélos

Une réorganisation de la gestion des réponses aux réclamations vélos a été mise en place en fin d'année 2024 afin d'y apporter des réponses plus rapides et précises. Depuis le 14 novembre, elles sont gérées par le pôle réclamation et non plus par le back office de l'agence.

Bus et Tram

En 2024, 3 103 demandes ont été reçues soit une augmentation de 4% par rapport à 2023.

→ Réclamations Bus&Tram



Les travaux de requalification de l'axe Monge-Bossuet puis de la Place du 30 octobre et enfin les travaux CAPTRAM ont induit une augmentation du nombre de réclamation de février à juillet.

Le motif n°1 de prise de contact demeure toujours les bus pas passés et ou en retard. En 2023, le nouveau réseau avait perturbé les habitudes des usagers tandis qu'en 2024, ce sont les travaux qui ont impacté la ponctualité des bus, qui représentent une part importante des réclamations de l'année.

En 2024, la qualification des demandes reçues a été affinée. En 2023, sous le chapitre « Autres » se trouvaient les demandes d'informations et le mécontentement général.

Depuis 2024, les réclamations concernant DiviAccès sont également suivies.

	2024	2023	Évolution
Bus pas passé / retard	782	805	-2,9%
Comportement personnel	642	561	14,4%
Demande d'informations	261	n.c	
Horaire et itinéraire	232	287	-19,2%
Bus en avance	164	121	35,5%
Autre	156	330	n/a
Matériel : Arrêt/Station/DAT	136	109	24,8%
Accident	117	40	192,5%
Information voyageur	106	73	45,2%
Mécontentement général	98	n.c	-
Surcharge /confort	78	121	-35,5%
Matériel : Véhicule	75	62	21,0%
Totem défaillant / en panne	56	65	-13,8%
Demande de dédommagement	52	113	-54,0%
Retour positif	49	4	1125,0%
Incivilité	43	33	30,3%
Grèves	21	51	-58,8%
Nouveau réseau	21	202	-89,6%
DiviAccès	14	n.c	-
TOTAL	3 103	2 977	4,2%

Le délai moyen de réponse est de 2.6 jours. Ainsi, 60% des demandes faites obtiennent une réponse sous un jour. En 2023, le délai de traitement moyen était de 5.6 jours et seules 18% des réclamations obtenaient une réponse sous un jour. Les délais de réponse ont été améliorés grâce à la mise en place d'un process de réponse aux réclamations fin 2023.

Les clients bénéficient de plusieurs canaux pour effectuer leur réclamation.

Plus de 75% des réclamations ont été effectuées en 2024 via un canal digital :

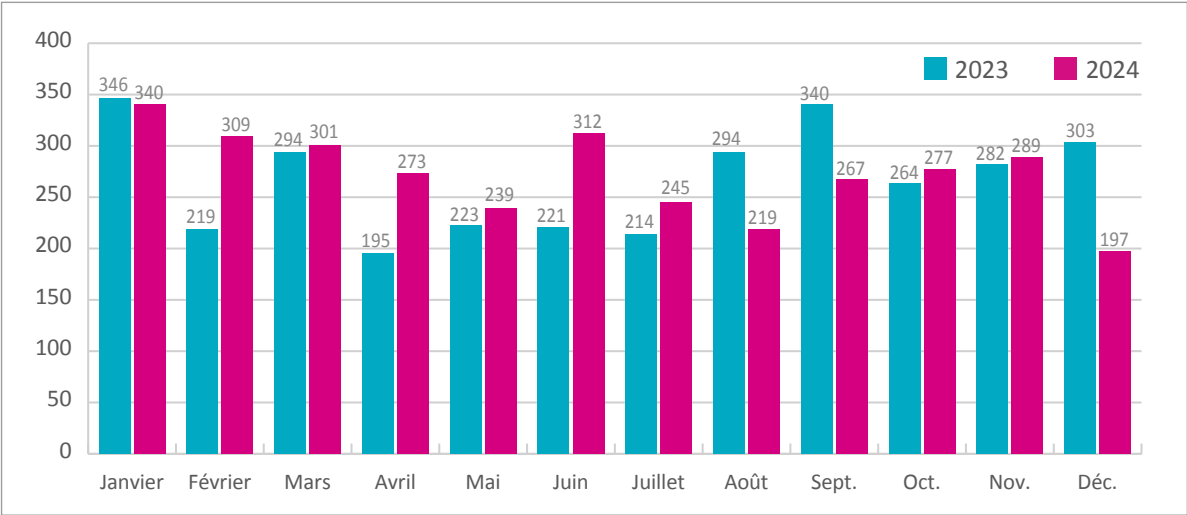
	Nombre de demandes
Application	1 481
Divia.fr	866
Centrale d'appel	471
Courriel	209
Agence	43
Courrier	31
Réseaux sociaux	2
TOTAL	3 103

Les retours clients liés à l'offre de transport bénéficient d'un suivi particulier et sont prises en compte dans le cadre de la conception de l'offre. Ainsi, en 2024, des adaptations de l'offre ont été mises en œuvre suite aux retours des clients relatifs aux déviations mises en place pendant les travaux de la Place du 30 Octobre, sur les horaires matinaux de la ligne B15, les correspondances entre L6 et R32 ou et différents sujets relatifs aux horaires ou arrêts autour des lignes L4, L9, F42.

Stationnement

En 2024, 3 169 demandes ont été reçues soit une baisse de 1% par rapport à 2023.

→ Réclamations Stationnement



La plupart des différences observées semblent liées aux dates d'extensions et aux difficultés rencontrée pour prendre ou renouveler ses droits résidents. En effet, les extensions de février 2024 ont provoqué une hausse des demandes de droits résidents et des besoins d'informations liées. Inversement les résidents concernés par les extensions de septembre 2022 et janvier 2023 ont pu connaître des difficultés au moment de leur premier renouvellement, ce qui explique les pics en août-septembre et décembre 2023, qui ne se sont pas reproduits un an après.

80% demandes reçues concernent le stationnement sur voirie.
Le motif principal de contact est la demande d'information ou la transmission de documents concernant les abonnements résidents.

Ouvrage	640
Demande d'informations	542
Autre	45
Demande de remboursement	34
Abonnement	19

Voirie	2529
Abonnement résident	1024
FPS	623
Problème connexion	345
Autre	337
Zone droit résident	118
Demande de remboursement	38
Défaillance horodateur	32
PayByPhone	12

Le délai moyen de réponse est de 2.7 jours. Ainsi, 52% des demandes faites obtiennent une réponse sous un jour. Les usagers bénéficient de plusieurs canaux pour effectuer leur réclamation. Près de 60% des demandes effectuées auprès de DiviaPark sont effectuées par mail.

Mail	1897
Application/site web	830
Mobigo	406
Transmis par les agents d’Effia	24
Courrier	12

Services vélos

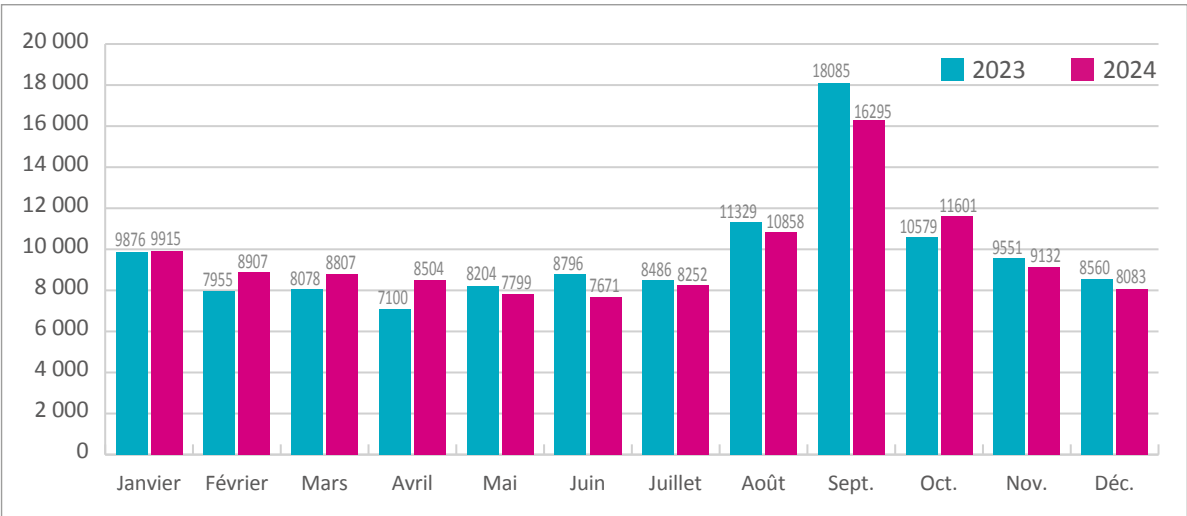
Les réclamations et demandes d’informations relatives aux services vélo sont suivies avec précision depuis novembre 2024. Auparavant elles étaient considérées comme du SAV à l’agence commerciale.

Les réclamations reçues sur les services vélo en fin d’année 2024 ont concerné à 50 % le DiviaVéloPark de la Gare avec les travaux réalisés en novembre et la baisse du nombre de stationnements disponibles à l’issue des travaux. Les autres sollicitations ont essentiellement concerné des demandes d’informations relatifs aux nouveaux DiviaVélo (6).

1.5.2.6 / AGENCE DIVIA MOBILITÉS

En 2024, l’agence a accueilli plus de 115 000 personnes. Le nombre de personnes est en légère baisse (-1%) par rapport à 2023. En 2023, les évolutions du réseau avaient engendré un nombre important de visites.

→ Nombre de visites à l’agence par mois



→ Motif des visites

	2024	2023
Achats B&T	94 832	101 251
Stationnement	9 889	5 749
SAV	9 102	6 754
Clients prioritaires	2 001	2 845
TOTAL	115 824	116 599

82% des visites concernent des achats pour le Bus et Tram.
Le temps moyen d’attente après accueil est de 5 minutes.



I.6 / PRÉVENTION ET SÛRETÉ

I.6.1 / INCIDENTS SÛRETÉ TRANSPORT URBAIN

En matière de sûreté dans les transports, le volume des incidents est stable par rapport à l'année 2023 (+ 0.15%). Concernant les purges de portes, leur nombre est toujours en baisse : 23 en 2024 pour 28 en 2023.

I.6.1.1 / STATISTIQUES PAR TYPES D'INCIDENTS

→ Types d'incidents

	Cumul Année		
Incidents sûreté	2023	Δ n/n-1	2024
Agressions agents	29	-48,28%	15
Agressions clients	57	-26,32%	42
Altercations agents	166	8,43%	180
Altercations clients	29	-24,14%	22
Total Atteintes aux personnes	281	-7,83%	259
Projectiles	62	-12,90%	54
Dégradations	40	-5,00%	38
Vols	11	-27,27%	8
Intrusions	4	50,00%	6
Total Atteintes aux biens	117	-9,40%	106
Incivilités agents	230	11,74%	257
Incivilités clients	31	22,58%	38
Total Autres incivilités	261	13,03%	295
TOTAL FAITS	659	0,15%	660

Conséquences humaines & financières	2023	Δ n/n-1	2024
Jours AT consécutifs agression	2649,0	6,72%	2827,0
Coût du vandalisme	12 855 €	-40,54%	7 643 €

En 2024, le nombre total d'incidents signalés (hors purge de porte) sur le réseau Divia Bus&Tram est stable (660 faits en 2024 / 659 faits en 2023).

Bien que le volume total reste stable, les atteintes aux personnes (altercations et agressions) sont en baisse de 7,83 %, 259 en 2024 contre 281 en 2023.

Les atteintes aux biens confirment cette tendance à la baisse : -9,40 %.

Ce sont les incivilités qui ont fortement augmentées : +13%.

Les atteintes aux personnes

Les atteintes aux personnes se situent au plus bas niveau depuis 2021 et comptabilisent 259 signalements (281 faits en 2023).

La répartition en fonction de la nature des faits (altercations/agressions) est semblable à celle de l'année 2023 mais la disparité porte sur la catégorie des victimes ; ainsi, en 2023, 86 agressions étaient recensées avec 29 agressions sur agents et 57 sur clients. En 2024, 57 agressions sont signalées avec 15 agressions sur agents et 42 sur clients.

- **Les agressions sur clients sont en nette diminution par rapport à 2023 (-26,32 %) :**

- 37 agressions physiques (avec coups), 1 atteinte sexuelle avec contact, 4 agressions avec arme (arme, menace avec un objet, couteau).
- 21 agressions se sont déroulées au sein du réseau bus, 20 sur le réseau tram et 1 à l'agence DiviaMobilités.

- **Les agressions sur agents sont en forte diminution également par rapport à 2023 (-48.28 %) :**

Sur les 15 agressions commises à l'encontre des agents, 9 concernent les conducteurs et 6 le personnel de contrôle. La nature des faits se décompose comme suit :

- 7 agressions physiques (coups), 3 bousculades, 1 jet de laser ayant atteint l'agent au niveau des yeux, 2 crachats, 1 jet de gaz lacrymogène et 1 atteinte sexuelle avec contact.
- 6 agressions se sont déroulées au sein du réseau bus et 9 sur le réseau tram.

• **Les altercations : le niveau a augmenté avec 202 signalements en 2024 contre 195 en 2023 :**

- Les altercations sur agents ont été un peu plus nombreuses en 2024 avec 180 faits (166 en 2023) alors que les altercations entre clients ont diminué (-7 faits). Dans cette catégorie, les insultes et les menaces proférées à l'encontre des agents représentent respectivement 74 (73 en 2023) et 37 faits (25 en 2023) et notamment 3 exhibitions sexuelles.
- Sur les 22 altercations sur clients, 6 ont entraîné des insultes, 5 exhibitions sexuelles, 4 clientes importunées ou suivies par des individus et 3 menaces.
- Comme depuis 2021, les insultes constituent l'incident le plus fréquent avec 80 faits au total.

Les atteintes aux biens

Avec un nombre global de 106 faits, les atteintes aux biens poursuivent leur évolution à la baisse (-32% en 2022, -10% en 2023, -9% en 2024).

Dans cette rubrique, les jets de projectiles constituent l'incident le plus fréquent (54 faits en 2024).

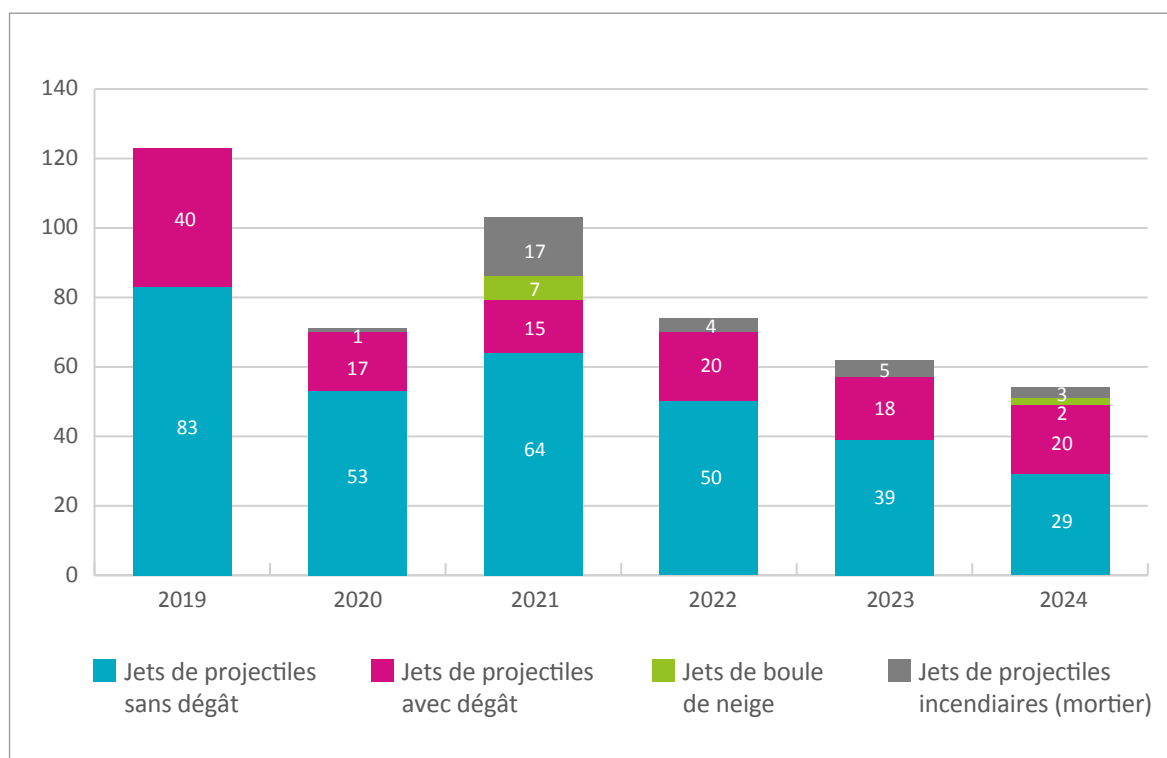
Comme en 2023, les tirs de mortier ne sont pas dirigés contre le matériel roulant mais ces événements ont un impact fort sur le personnel et la clientèle (sentiment d'insécurité).

Des modifications de desserte ont donc été mises en place dans de telles circonstances.

Un tiers des jets de projectiles a entraîné des dégâts (soit 10 faits). Cette proportion est à la hausse par rapport à celle des années antérieures.

Sur les 54 jets de projectiles, 39 se sont produits au sein du réseau bus et 15 au sein du réseau tramway.

→ Focus jets de projectiles



Les dégradations sont au même niveau qu'en 2022 et 2023. Elles sont de nature variée : sièges brûlés, tags, vitrage cassé...

Avec 8 faits, les vols sont en baisse par rapport à 2023. Un vol a été commis avec violence.

Les intrusions sont en hausse avec 6 incidents en 2024 contre 4 en 2023. Notamment 2 intrusions en force : une sur le site de la fourrière et une dans la salle de repos Monge.

Les incivilités

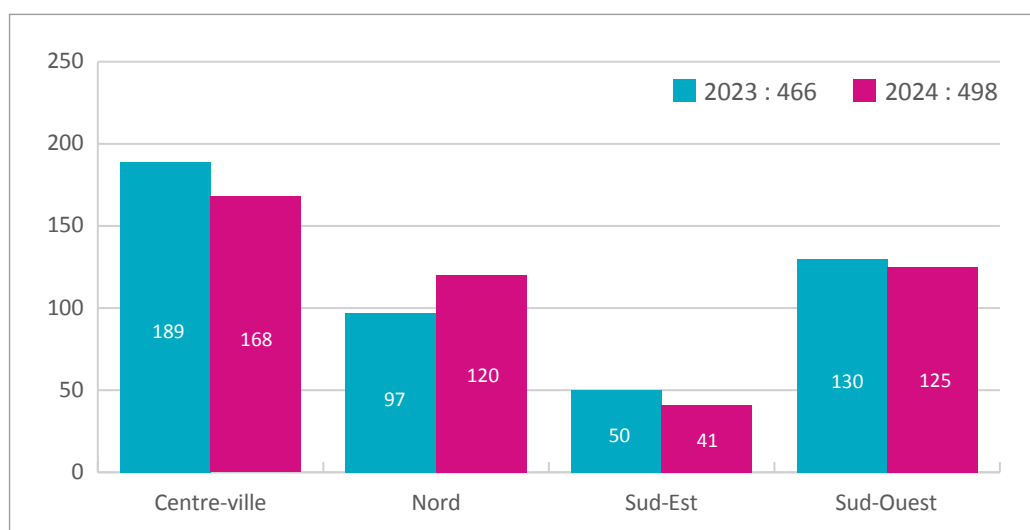
Le volume des incivilités est en hausse de 13% par rapport à l'année 2023.

Les comportements liés à la consommation d'alcool (70 faits), les comportements provocateurs (37 faits : clients endormis, refus de descendre au terminus, attitudes inappropriées), les comportements dangereux (31 faits : rodéo, jeux de ballon aux abords des voies, personne qui s'accroche à l'arrière des bus ou des tramways) sont les plus répandus dans cette catégorie.

Plus du tiers des incivilités survient entre 15h et 20h. Recensant 58 incivilités, le samedi semble être le jour le plus problématique.

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 hausse par rapport à l'année 2023 (+6%). Cette tendance est davantage marquée pour le secteur Nord.

Sur les 57 agressions comptabilisées (à l'encontre des agents et des clients), 52 se sont produites à Dijon (32 au centre-ville, 9 sur le secteur Nord, 7 sur le secteur Sud-Ouest et 4 sur le secteur Sud-Est).

Le centre-ville reste le secteur qui concentre le plus d'incidents. Sur ce secteur, le volume d'incidents sur le réseau bus (109 événements) est supérieur à celui du réseau tramway (70 événements). Par ailleurs, 11 incidents se sont produits à l'agence DiviaMobilités.

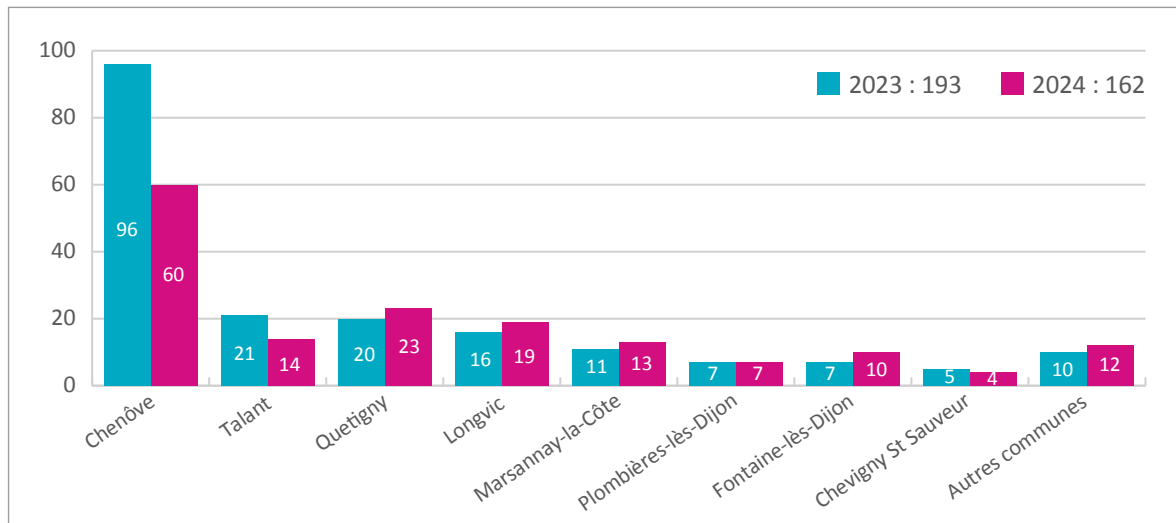
Le secteur Nord connaît l'évolution la plus importante avec une hausse de 40%. Le quartier des Grésilles recense 48 faits, celui de Varennes-Toison en comptabilise 57.

Pas d'évolution notable pour le secteur Sud-Est par rapport à l'année 2023, le quartier Université recense plus des deux tiers des faits.

Le secteur Sud-Ouest reste stable avec une légère hausse de 3% par rapport à 2023. Il est marqué par des incivilités (54 faits), des altercations (39 faits), des jets de projectiles et des agressions (24 faits). Sur les 135 incidents, 70 se sont produits dans le quartier de la Fontaine d'Ouche (dont les 2/3 au terminus) et 49 dans le quartier Bourroches.

I.6.1.3 / DONNÉES PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE : LES AUTRES COMMUNES DE LA MÉTROPOLE

→ Incidents sur les autres communes

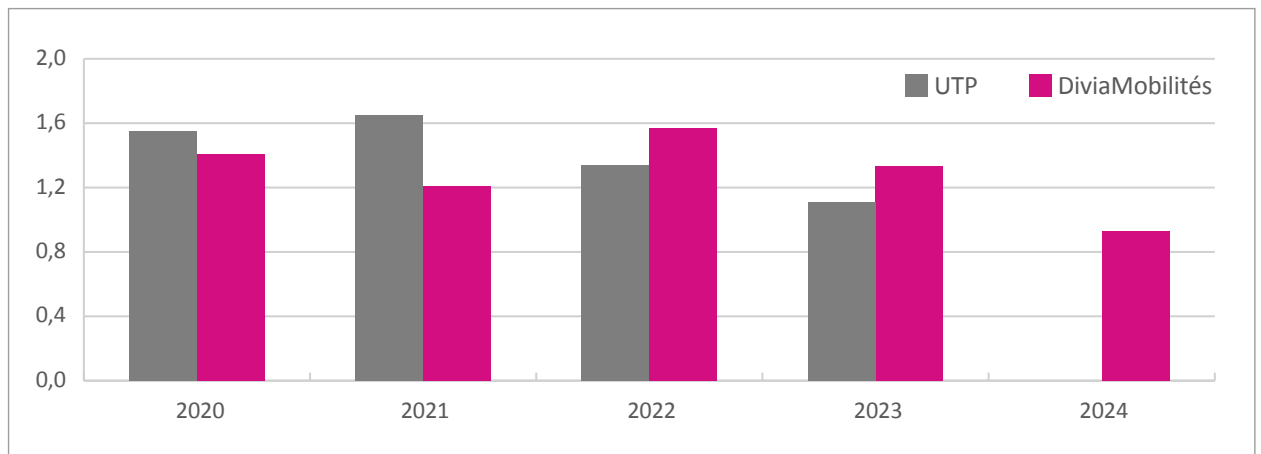


Les communes de Chenôve, Talant, et Chevigny connaissent une baisse du nombre d'incidents.

Pour la commune de Chenôve, les incidents majoritairement signalés sont des incivilités. 4 agressions (1 sur agent et 3 sur clients) ont par ailleurs été comptabilisées. La tendance à la baisse par rapport à l'année 2023 concerne les incivilités.

I.6.1.4 / COMPARAISONS NATIONALES

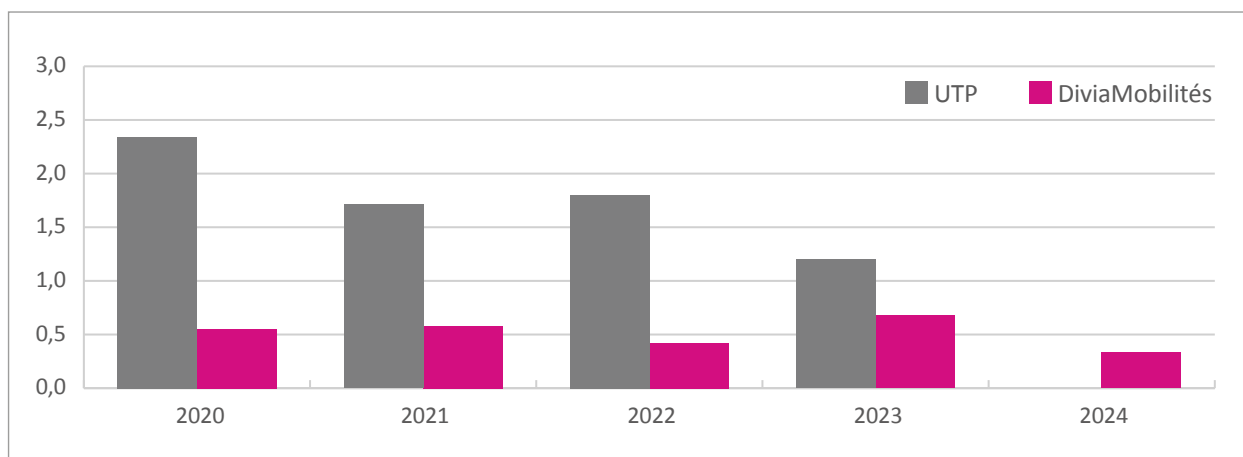
→ Nombre d'agressions sur la clientèle (ratio par million de voyages)



42 agressions sur clients en 2024 pour 44,9 millions de voyages sur le réseau Divia Bus&Tram. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

Le nombre d'agressions sur clients figure dans la moyenne basse des années précédentes. L'augmentation de la fréquentation contribue aussi à cette évolution.

→ Nombre d'agressions sur le personnel de Keolis Dijon Multimodalité (ratio par million de voyages)

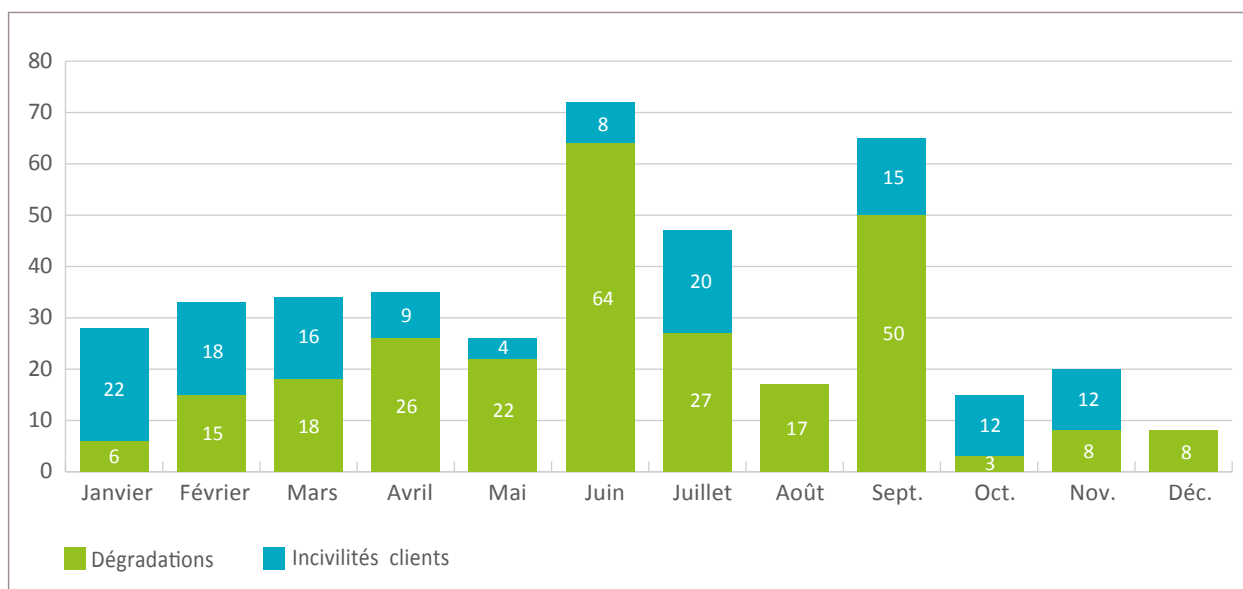


15 agressions en 2024 pour 44,9 millions de voyages sur le réseau Divia Bus&Tram. Les données nationales de l'UTP n'ont pas encore été diffusées.

I.6.2 / INCIDENTS SÛRETÉ STATIONNEMENT

I.6.2.1 / STATIONNEMENT EN OUVRAGE

→ Incidents sûreté parking en ouvrage



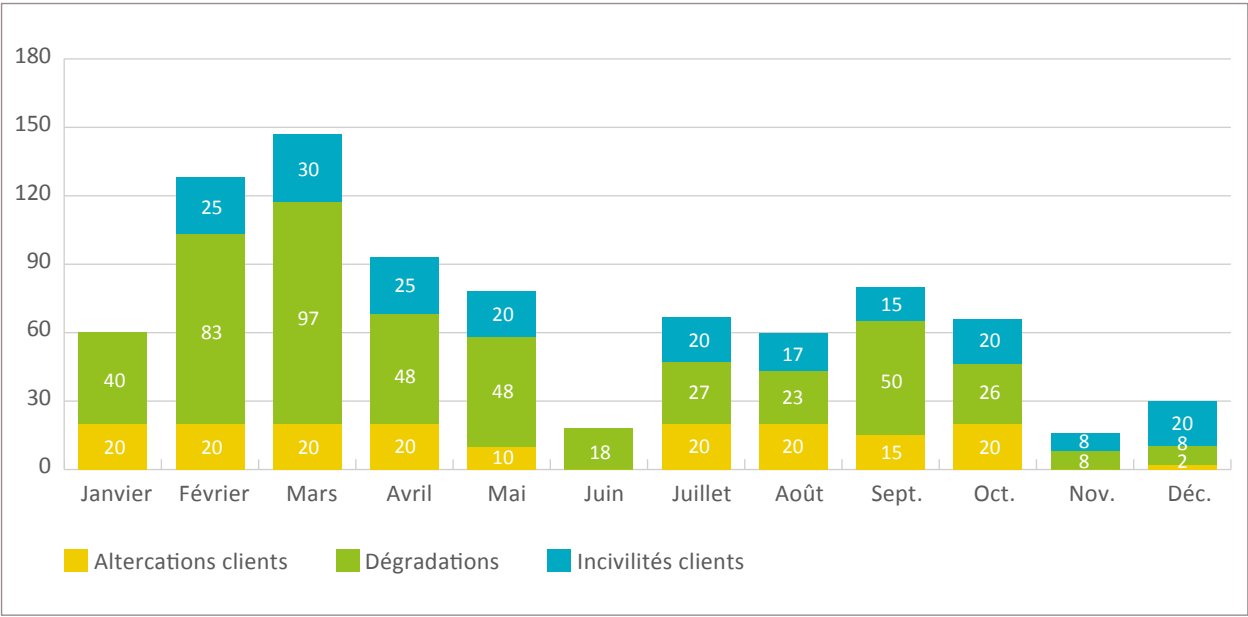
Pour l'année 2024, le nombre d'incidents sur le parc a augmenté de 6% par rapport à l'année précédente. Parmi ces incidents, les actes de dégradation représentent une part significative, soit 63% des incidents. Ces dégradations concernent principalement la présence d'urine et d'excréments, ainsi que des tags et des extincteurs volontairement endommagés, bien que ces derniers soient moins fréquents.

Par ailleurs, les incivilités commises se manifestent essentiellement par l'abandon volontaire de débris.

Il est à noter qu'aucune atteinte aux personnes n'a été signalée au cours de l'année 2024, ce qui constitue un point positif en matière de sécurité.

I.6.2.2 / STATIONNEMENT SUR VOIRIE

→ Incidents sûreté sur voirie



Le nombre d'incidents a enregistré une baisse significative de 34% par rapport à l'année 2023 avec une diminution homogène dans l'ensemble des catégories. Cette tendance positive témoigne de l'efficacité des mesures mises en place pour renforcer la sécurité des Agents de Contrôle de Stationnement, comme le système de Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) mis en service en juin 2023 qui continue de produire des effets bénéfiques en réduisant les altercations.

En effet, les Agents de Contrôle du Stationnement passent moins de temps sur le terrain, leurs missions s'étendant également à des vérifications en back-office ainsi qu'à la conduite du véhicule LAPI. Ce système de contrôle permet de réduire significativement les atteintes aux personnes.

Par ailleurs, les actes de dégradation ont également enregistré une nette diminution de 36% cette année. Le nombre de tags, de présence d'autocollants ainsi que les détériorations touchant les écrans et claviers des horodateurs (rayures, colle, chewing-gum) ont significativement reculé.

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 sauvages	Déchets / dépôts déchets sauvages
Abri sécurisé	-	0 (- 100%)	6 (+70%)	25 (+150%)
Station	0 (-100%)	9 (+30%)	84 (-16%)	2(=)
Vélo	21 (-350%)			

DIVIAVÉLODI

Durant l'année 2024, certaines stations DiviaVélodi ont été particulièrement visées par les actes de vandalisme :

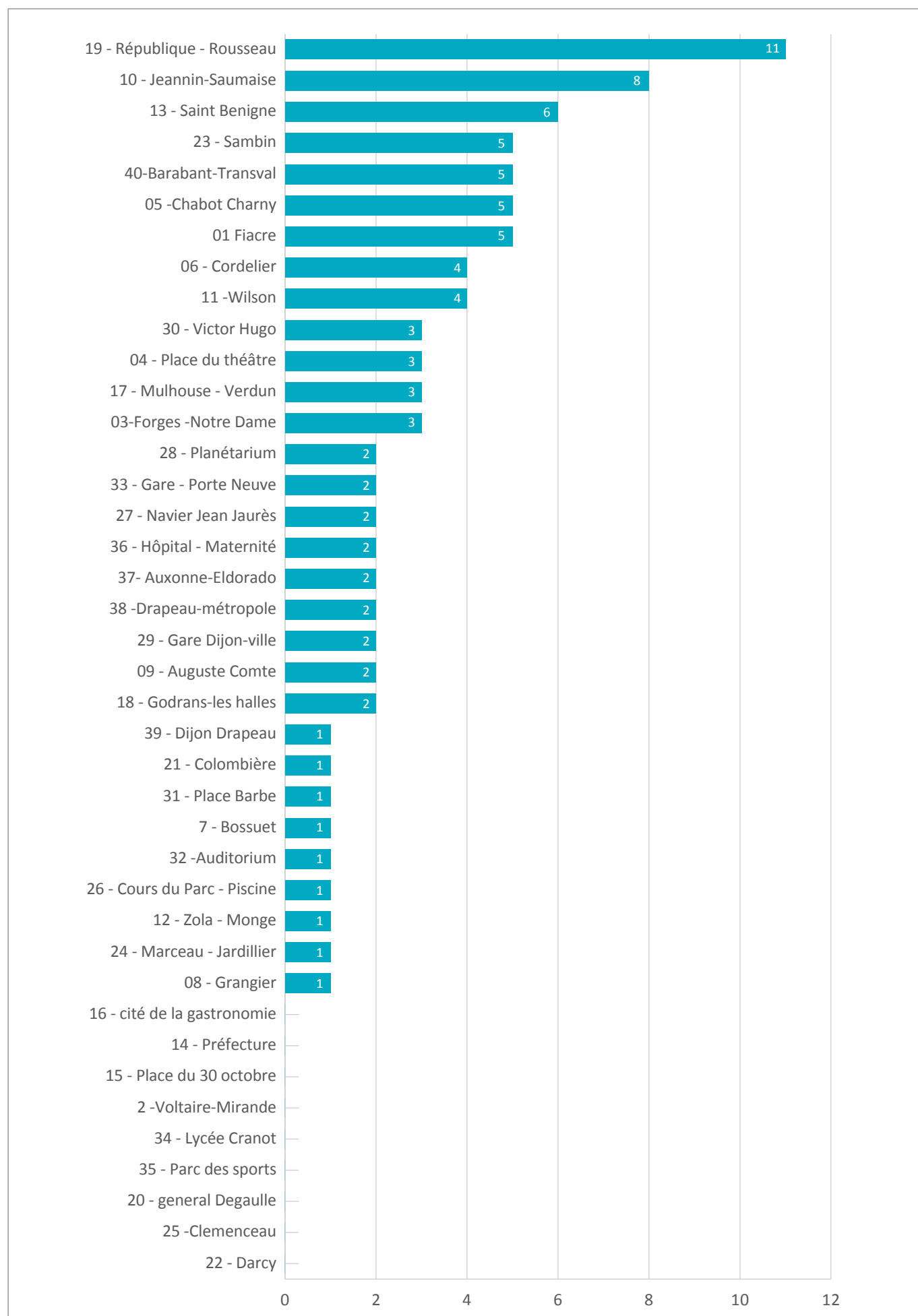
- Station **n°19 (RÉPUBLIQUE)** : 11 incidents (affichages sauvages + dégradation)
- Station **n°10 (JEANNIN)** : 8 incidents (Affichages sauvages + tag)
- Station **n° 13 (SAINT-BÉNIGNE)** : 6 incidents (affichages sauvages sur station etc...)

92 faits en 2024 contre 117 en 2023. L'année 2024 a été marquée par un vandalisme récurrent sur la station 01 Fiacre et une tendance « à la mode » de crever les pneus des vélos.

1 incident majeur sur la station n°30 Victor Hugo (la vitre de la borne client explosé au marteau)

Abris : plus de tags et d'affichages sauvages cette année particulièrement sur l'abri « Parc des Sports » et toujours beaucoup de déchets sauvages dans l'abri de Quetigny.

→ Faits de vandalisme par station



Enfin, concernant les vélos, depuis le lancement du service en 2017 :

- 92 vélos ont été réformés
- 43 vélos sont considérés volés au 31 janvier 2025

DIVIAVÉLO

Sur la flotte DiviaVélo, à l'examen du parc du 31 janvier 2025, 71 vélos apparaissent comme volés (c'est-à-dire non restitués par les clients depuis le lancement de la flotte) et 376 ont été réformés.

I.6.4 / LES ACTIONS DE PRÉVENTION

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

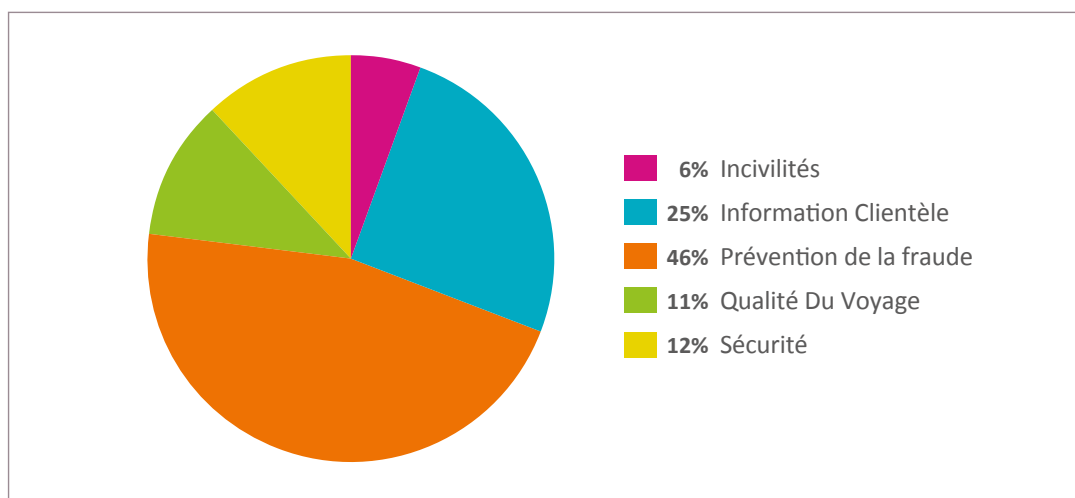
I.6.4.1 / LA MÉDIATION

PIMMS MÉDIATION DIJON

Keolis Dijon Multimodalité a poursuivi son partenariat avec le Pimms Médiation Dijon qui intervient sur le réseau et à l'agence commerciale DiviaMobilités avec les médiateurs transport.

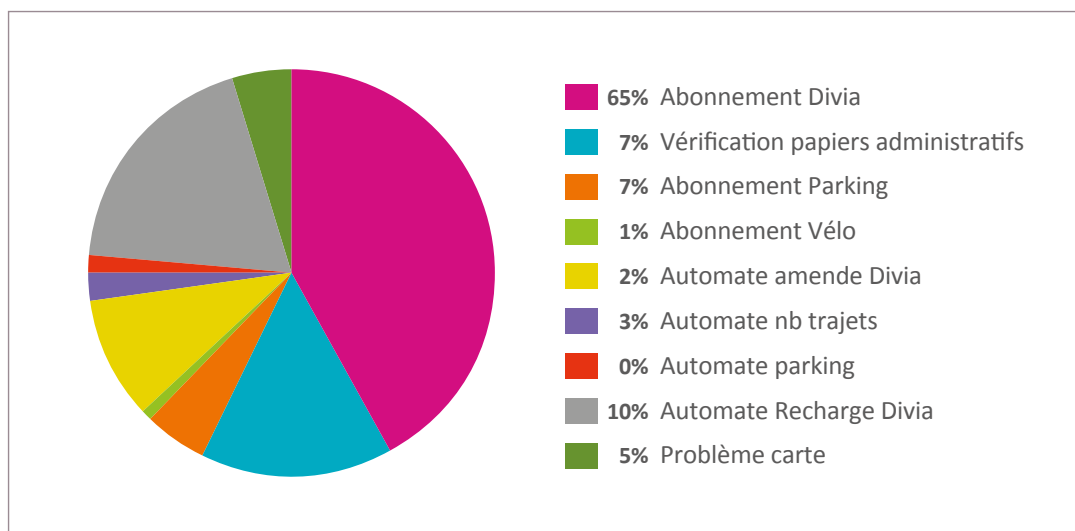
Le rôle du médiateur transport, qu'il soit à l'agence ou sur le réseau, est d'informer sur les différents services, gérer les flux, orienter les voyageurs, leur rappeler les règles du « bien voyager » et apaiser les tensions éventuelles.

→ Activité médiation dans les transports



Le niveau d'activité globale est en légère baisse par rapport à 2023 (-6%). Un effectif réduit sur la fin d'année est à l'origine de cette évolution.

Sur le réseau Divia Bus&Tram, les médiateurs accompagnent principalement les voyageurs en leur rappelant les règles et en les incitant à valider, ils les informent aussi sur les itinéraires, les services DiviaMobilités avec l'utilisation de l'appli par exemple. Leur rôle est fondamental dans l'information des voyageurs et ce notamment, lors du basculement de la billettique en juin 2024 et lors des événements tels que le parcours de la Flamme Olympique, le Tour de France, ou encore les travaux CAPATRAM.



À l'agence DiviaMobilités, les médiateurs sont présents quotidiennement en appui des agents et informent les clients sur les différents abonnements et les accompagnent dans l'utilisation des automates.

Depuis 2023, PIMMS Médiation Dijon réalise, pour le compte de DiviaMobilités et SNCF Voyageurs, **des ateliers « Mob'ta ville »** en partenariat avec la MILO de l'arrondissement de Dijon. Ces ateliers, sous forme de jeu de piste, sont à destination des jeunes suivis par la MILO en CEJ (Contrat Engagement Jeune). Depuis mars 2024, sollicités par FRATE Formation, les médiateurs animent aussi des ateliers auprès de personnes réfugiées. Au total en 2024, 15 ateliers ont été organisés au cours desquels les médiateurs ont accompagné 134 personnes.

MÉDIATION & PRÉVENTION - DIJON MÉTROPOLÉ

Le partenariat avec l'association Médiation & Prévention – Dijon métropole s'est poursuivi en 2024.

Les objectifs de ce partenariat sont de favoriser le développement du lien social, notamment auprès des jeunes, et de contribuer à la tranquillité des voyageurs et des salariés.

Ce partenariat a été essentiel pour apaiser les tensions liées à des phénomènes de jets de projectiles sur le corridor tram en juin et également lors de sorties de collèges agitées sur le secteur de Fontaine d'Ouche et de Chenôve en décembre. L'action des médiateurs permet de renouer le dialogue avec les jeunes de ces quartiers.

I.6.4.2 / LE SERVICE PRÉVENTION

Depuis le 1^{er} mai 2023, le service Prévention a démontré tout son intérêt avec une présence humaine rassurante et dissuasive dans les espaces de transport et sur l'ensemble du réseau (plus de sécurité), l'accompagnement des conducteurs sur le réseau et aux extrémités des lignes, l'incitation à la validation ou à l'achat d'un titre de transport, la lutte contre les incivilités et les harcèlements sexistes et sexuels dans les transports, la verbalisation des stationnements gênants, les interventions dans les établissements scolaires (collèges, lycées) sur les thématiques suivantes : civisme, sécurité et mobilité, ainsi que le renforcement des équipes de lutte contre la fraude lors des opérations conjointes avec les forces de sécurité.

I.6.4.3 / LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

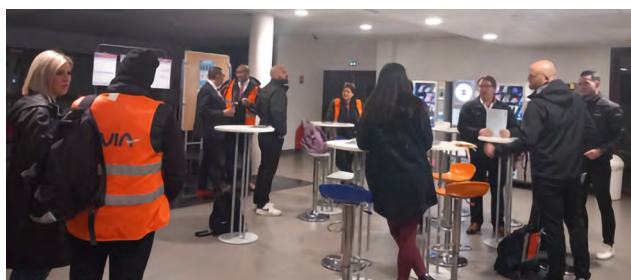
En 2024, le Service Prévention a poursuivi les interventions en milieu scolaire. Ainsi 588 élèves ont été sensibilisés. 28 classes ou groupes ont bénéficié d'interventions de prévention sur le thème « Sécurité & Civisme ». Dès fin 2024, de nouveaux intervenants conducteurs ont été formés afin de continuer à sensibiliser les jeunes.

Par ailleurs, un forum métier a été réalisé dans un collège et a permis d'échanger avec 29 élèves sur les métiers des transports en commun et en particulier sur la maintenance bus & tram.

I.6.4.4 / LA SÉCURITÉ DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

Keolis Dijon Multimodalité a poursuivi ses actions pour la prévention des atteintes sexistes et sexuelles dans les transports. La campagne de communication a été à nouveau diffusée en mars 2024. Des actions sur le terrain ont également été déployées :

- 27 & 29 mars 2024 : une sensibilisation à la lutte contre les violences sexistes et sexuelles par les référents internes a été dispensée auprès des personnels au contact des voyageurs : conducteurs et personnel de l'agence
- 26 novembre 2024 : une animation a été organisée à Quetigny. Des saynètes reflétant des situations déjà rencontrées dans les transports ont été jouées dans le tram par les comédiens d'improvisation en présence de la Police Municipale, de la Gendarmerie, du Pimms et des collaborateurs de Keolis Dijon Multimodalité. En s'appuyant sur la méthode des « 5D » de la Fondation des Femmes, des solutions ont pu être apportées. Les échanges avec les usagers ont permis de leur faire découvrir les dispositifs de sécurité existants et de partager expériences et bons réflexes à adopter face aux violences sexistes et sexuelles à bord des véhicules, en tant que victime ou témoin.



Par ailleurs, en mars 2024, Keolis Dijon Multimodalité a intégré le champ « sécurité – atteintes sexistes et sexuelles » dans son formulaire de contact accessible sur le site ou l'appli.

7 atteintes sexistes et sexuelles ont été signalées via ce formulaire. Ci-dessous le détail des signalements ainsi que des actions menées pour prise en compte.

→ Signalements et actions

Date	Heure	Lieu	Signalement	Réponse apportée	Date
10/03/2024	02:09	T2 Zénith	Violences sur femme dans le tram	CT tél sans réponse. Transmission des éléments au service clients pour réponse par mail	14/03/2024
30/04/2024	11:15	T1 Grand Marché	Exhibitionniste	Appel PM Quetigny + orientation cliente victime (par mail)	30/04/2024
10/09/2024	08:47	Langevin	Insultes racistes et sexistes	Orientation vers PN par mail pour dépôt plainte	10/09/2024
05/11/2024	16:50	T1 Darcy République	Drague lourde et insistante et suit la jeune fille	Appel mère de la cliente : sensibilisation, pas d'agression sexuelle	06/11/2024
14/11/2024	05:48	T1 Quetigny centre	Menaces par individu alcoolisé	Réponse par mail avec orientation PN pour dépôt de plainte	14/11/2024
24/11/2024	19:53	L4 Marsannay	Propos sexistes et crachats	Réponse par mail avec orientation PN pour dépôt de plainte	26/11/2024
02/12/2024	17:15	L6 Cité Dampierre	Exhibitionniste et suivi de jeune fille	Réponse par mail avec orientation PN pour plainte et présence terrain	04/12/2024

En complément de ces signalements, le nombre d'atteintes sexistes et sexuelles remontées par la main courante pour les années 2022 à 2024 est :

2022	2023	2024
13	16	14*

* détails à retrouver dans la partie 1.6.1.1 ci-dessus

I.6.4.5 / LES PARTENARIATS

Keolis Dijon Multimodalité reste très présente et représente l'ensemble des services DiviaMobilités (parkings, vélos, etc.) dans les instances traitant de la sûreté dans la métropole en particulier les CLS, CPSQ dijonnais et CLSPD.

Le 20 mars 2024, une réunion rassemblant les partenaires (Métropole, Force de l'ordre, Justice et Médiation) a permis de dresser le bilan sûreté de l'année précédente et de présenter les contributions de chaque acteur. Cette réunion sera renouvelée en 2025.

Avec les Forces de l'Ordre

Les partenariats avec les forces de l'ordre ont continué de s'intensifier en 2024.

En effet, dans le cadre des directives du ministère de l'Intérieur et des relations constructives nouées entre les différentes FSI (Forces de Sécurité Intérieure) et l'entreprise, 157 opérations communes ont été organisées entre les équipes de lutte contre la fraude et les forces de l'ordre (Police Nationale, Police Municipale de Dijon, Gendarmerie Nationale).

En outre, le dispositif Groupe Local de Contrôle des Flux (GLCF) expérimenté fin 2020, par la Gendarmerie Nationale s'est poursuivi. Ces agents en tenue ont pour mission d'agir dans les transports en commun sur le secteur Gendarmerie.

Plusieurs conventions ont été signées avec les Polices Municipales des villes de Talant le 30 mai 2024 et Longvic le 17 juin 2024 confirmant les étroites relations déjà instaurées.

Enfin plusieurs formations se sont déroulées au CEM avec le Centre de Formation Bourgogne Franche-Comté Zone EST de la Police Nationale à la suite de la convention signée le 19 décembre 2023.

Avec la Justice

En 2024, 56 infractions (dégradations volontaires, violences, outrages ou menaces) ont donné lieu à des dépôts de plaintes par Keolis Dijon Multimodalité ou par ses agents, soit un volume légèrement inférieur à celui de 2023 (-18%).

Pour 21 de ces infractions, l'auteur a pu être identifié. Le Parquet a ainsi ordonné 3 comparutions devant une Juridiction Pénale (dont 1 comparution immédiate), 5 mesures alternatives aux poursuites et 2 classements sans suite.

Parallèlement, 25 plaintes pour délit d'habitude ont été déposées en 2024 (contre 41 en 2023).

Parmi ces procédures, 2 plaintes ont fait l'objet de poursuites devant une Juridiction pénale. Ces dossiers initiés en 2024 ont permis de recouvrer fin 2024 plus de 3192€.

Les dossiers ouverts antérieurement à l'année 2024 ont permis de recouvrer près de 15 500€ cette année.

I.6.5 / LES MOYENS DE SÉCURISATION

I.6.5.1 / LA VIDÉOPROTECTION

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.

Les demandes d'exploitation de vidéos en 2024 sont en légère baisse (-5%) par rapport à l'année précédente. Ainsi, 436 demandes ont été traitées. Le nombre de réquisitions des FSI est en baisse de 10%. Les extractions faites à l'initiative de Keolis Dijon Multimodalité sont quant à elles en recul de 3%.

I.6.5.2 / PRESTATIONS EXTERNES DE SÉCURITÉ

Le prestataire de sécurité a effectué les missions habituelles suivantes :

- Surveillance du CEM et de la fourrière 7j/7 et H24
- Plus de 10 000 contacts auprès des conducteurs aux terminus en soirée sur le réseau
- 124 accompagnements des bus Pleine Lune
- 134 journées de sécurisation de l'Agence et 253 accompagnements à la fermeture de celle-ci.



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 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	84 157 475	89 896 907	88 598 470
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	60 000	60 408	250 194
RECETTES reversées à l'AD	33 628 100	35 258 738	37 545 817
TOTAL RECETTES	117 845 575	125 216 052	126 394 482

→ Charges

Compte d'exploitation de la Délégation de Service Public des Mobilités	Contrat 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
RECETTES part de l'AD	33 628 100	35 258 738	36 667 901
Transport urbain	77 353 495	82 856 141	82 251 678
Stationnement parcs en ouvrages	4 445 658	4 548 797	4 722 051
Stationnement payant voirie	1 931 877	2 034 460	2 271 968
Fourrière automobile et vélo	486 444	517 917	480 883
TOTAL CHARGES	84 217 475	89 957 315	89 726 581
TOTAL CHARGES + RECETTES reversées à l'AD	117 845 575	125 216 052	126 394 482
COÛT NET pour l'AD	50 529 374	54 638 169	51 930 569

I.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2024, le montant du forfait de charge avant ajustements pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève à 89.850.024 €2024 soit une indexation de 6,82% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à -739 K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +173 K€. L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à 964 K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à +22 K€.

Le montant de la contribution financière pour l'ensemble des services de la mobilité s'élève donc à 90.271.195 €2024.

Détail joint en annexe III 1.3

I.7.3 / LES INVESTISSEMENTS

Les acquisitions d'immobilisations réalisées par le délégataire en 2024 (2ème année du contrat) s'élèvent à 6 M€ et sont inférieures au contrat qui prévoyait 7.1 M€ (€2022) (Avenant 4 inclus).

Ce retard est causé principalement par un décalage temporel sur des évolutions logicielles, sur l'installation d'un système de comptage dans les Tram mais aussi d'un décalage temporel sur la pose d'horodateurs en voirie.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B (total) - situation de l'année 2024

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	116 004,08	0,00	318 761,96	0,00	0,00	434 766,04
214100	Construction / sol d'autrui	200 873,28	0,00	201 357,49	0,00	0,00	402 230,77
214500	AAI Const. / sol d'autrui	7 036 711,23	0,00	893 809,65	0,00	0,00	7 930 520,88
215400	Matériels & outillages	272 366,14	0,00	71 529,07	0,00	0,00	343 895,21
215500	Installations techniques	208 698,26	0,00	645 461,31	0,00	0,00	854 159,57
217000	Matériels de transport VE	339 916,68	0,00	104 363,99	0,00	0,00	444 280,67
217100	Véhicules de Service	134 446,52	0,00	9 582,79	0,00	0,00	144 029,31
217500	Vélos	0,00	0,00	388 370,00	0,00	0,00	388 370,00
217600	Équipements mobiles VE	4 000,00	0,00	382 054,60	0,00	0,00	386 054,60
218100	AAI Divers	224 650,52	-6 545,00	628 351,46	0,00	0,00	846 456,98
218310	Matériels et Mobilier de bureau	7 623,68	0,00	44 819,04	0,00	0,00	52 442,72
218320	Matériels informatiques	403 086,96	0,00	353 119,36	0,00	0,00	756 206,32
	Sous-total	8 948 377,35	-6 545,00	4 041 580,72	0,00	0,00	12 983 413,07
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	0,00	0,00	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	1 416 108,33	0,00	957 788,81	0,00	0,00	2 373 897,14
232200	Immobilisations incorporelles en cours	458 886,90	0,00	1 098 435,92	0,00	0,00	1 557 322,82
	Totaux Inventaire B	10 823 372,58	-6 545,00	6 097 805,45	0,00	0,00	16 914 633,03



II.1.1 / FAITS MARQUANTS

II.1.1.1 / FAITS MARQUANTS POUR LE TRANSPORT URBAIN

En 2024, le réseau Divia Bus&Tram a été principalement marqué par les événements suivants :

Au premier trimestre, l'offre de transport a été réalisée à 99,7%, avec une ponctualité globale de 84,29% (résultat brut sans neutralisation).

Plusieurs faits sur le réseau ont impacté directement ou indirectement la réalisation de l'offre :

- Le déraillement d'un tramway au niveau de la station Drapeau suite à une collision avec un VL,
- La présence tout au long de l'année de caddies, en nombre, au terminus de la Toison d'Or (sur trottoir, sur voie publique, devant les sanitaires, contre les bus, ...),
- Plusieurs manifestations (dont une des agriculteurs au mois de mars),
- Des travaux rue de la Manutention qui ont engendré une circulation saturée rue Condorcet, ayant entraîné la déviation de la Lianes 9 plusieurs jours de suite et validée pour un mois,
- Une collision entre une rame et un VL à l'intersection Av. de l'université / Bd de l'Europe, avant la station Cap Vert,
- La gestion d'un danger grave et imminent déclenché en octobre 2023 par la CGT sur le terminus de Fontaine d'Ouche,
- Un absentéisme toujours élevé sur ce premier trimestre compensé par des recrutements importants de conducteurs,
- Plusieurs faits de sûreté sur le réseau, tels que des altercations entre clients, avec les conducteurs, des bris de vitres, etc.

Ce premier trimestre a également été l'occasion de réaliser :

- De nombreux entretiens en vue d'embauches conséquentes sur l'année 2024,
- Des échanges avec de nombreux réseaux du Groupe Keolis afin de monter en compétences et de partager sur les bonnes pratiques pouvant être intégrées au réseau Divia Bus&Tram,
- Le traitement de la LAC (Ligne Aérienne de Contact) au téflon,
- L'accueil de Louise Haigh, ancienne ministre des Transports Britannique,
- Le déploiement de deux applications du groupe Keolis dans le cadre de l'Excellence Opérationnelles, MKS (My Keolis Services) et MKE (My Keolis Exploitation).
- Une formation initiale pour de nouveaux conducteurs de tramway.

Les actions sûreté ont été les suivantes :

- 34 opérations conjointes avec les forces de l'ordre.
- 10 janvier 2024 : exercice organisé par la Préfecture de « tuerie de masse » au stade Gaston Gérard,
- Gestion de faits de sûreté sur le réseau (13, 14 et 20 mars) avec arrêt pendant plusieurs heures de la ligne T1 sur retranchement potentiel des tireurs, et déviations L3 et L5 (Secteur Université et Gare),
- 12 mars 2024 : Commission sûreté avec les partenaires externes,
- 19 et 20 mars 2024 : Exercices de formations dans les transports en commun avec le Centre de Formation Bourgogne Franche Comté Zone EST de la Police Nationale.

Le deuxième trimestre s'est accompagné des points suivants :

Une offre de transport a été réalisée à 99.8%, avec une ponctualité globale de 82,36% (Résultat brut sans neutralisation).

Plusieurs faits sur le réseau ont impacté directement ou indirectement la réalisation de l'offre (manifestations, accidents...) :

- Un absentéisme en baisse mais toujours impactant,
- La gestion d'une alarme sociale déposée par UNSA,
- Une manifestation des agriculteurs (le 10 avril) avec des impacts importants avec GT (gestion en tronçon) et coupure des 2 lignes de tram, ainsi que coupure de la LAC (Ligne Aérienne de Contact) et dégâts sur le GLO (Gabarit Limite d'Obstacle),
- Un accident grave sur la ligne B10 rue de Jouvence, Dijon,
- Plusieurs manifestations en juin immobilisant les lignes T1 et T2,
- Un accident grave sur la ligne B16 à Quetigny devant le crématorium,
- Le lancement du chantier de la Place du 30 Octobre qui a impacté fortement les lignes qui y passent (L3, L6 et L8), mais également le réseau dans sa globalité par effet de bord, report de circulation et retard dans les relèves en ligne des conducteurs.

Ce second trimestre a également été l'occasion de réaliser :

- Une opération "Tous contre la Fraude" en mai avec participation des managers et d'une partie des services support,
- Une refonte totale du calcul des temps de parcours avec l'utilisation du module HASTUS ATP,
- Le déploiement de la nouvelle billettique KUBA,
- La cérémonie des Palmes de la sécurité et de remise des médailles des Chemins de Fer,
- Une vidéo pour le compte de l'UTP,
- Le lancement d'une formation initiale pour de nouveaux conducteurs de tramway.

Les actions sûreté ont été les suivantes :

- 47 opérations conjointes réalisées,
- 23 mai 2024 : Séminaire CLSPD (Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance) de la ville de Quetigny organisé chez Keolis Dijon Multimodalité,
- 30 mai 2024 : Signature convention Police Municipale de Talant et Keolis Dijon Multimodalité avec Opération conjointe (PM – PN- Fraude),
- 15 juin 2024 : Arrêt du portable de contrôle "C'one" et arrivée des nouveaux portables de contrôle KUBA,
- Lancement d'un diagnostic vidéoprotection au sein de Keolis Dijon Multimodalité et à l'issue d'un plan d'actions,
- Diverses réunion Préfecture pour la sécurisation des différents événements (Fête de la Musique, 14 juillet, Tour de France, Flamme Olympique),
- 17 juin 2024 : Signature d'une convention entre la Police Municipale de Longvic et Keolis Dijon Multimodalité.

Le troisième trimestre a été caractérisé par :

L'offre de transport a été réalisée à 99.8%, avec une ponctualité globale de 81.3% (Résultat brut sans neutralisation).
L'offre de rentrée en septembre a été réalisée à 100%, contrairement aux années précédentes impactées par le Covid.

Plusieurs faits sur le réseau ont impacté directement ou indirectement la réalisation de l'offre :

- Un absentéisme en baisse mais toujours impactant,
- Le 4 juillet : arrivée du Tour de France, avec l'adaptation du plan de transport en opérationnel, la mise en place de déviations importantes impactant les relèves et les horaires de conduite des conducteurs,
- Le 10 juillet : la perte de la basse tension sur T2 pendant 30 min,
- Le 12 juillet : le passage de la flamme olympique à Dijon, avec l'adaptation du plan de transport en opérationnel, mise en place de GT et déviations, modification des relèves et horaires des conducteurs sur l'ensemble du réseau,
- Le 19 juillet, une panne internationale « CrowdStrike » engendrant une perte du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) sur l'ensemble du réseau. Mise en place de renforts terrain avec le concours de l'ensemble des agents de Keolis Dijon Multimodalité,
- Des orages importants et localisés mi-août engendrant le blocage d'une rame inondée à Trimolet,
- Un incendie de la société GODARD impactant la rentrée bus et tram,
- La mise en œuvre d'une offre adaptée pour le concert de rentrée,
- La gestion d'un colis suspect en gare de Dijon, avec une immobilisation du tramway durant plus de 2 heures,
- Et par de nombreuses zones de travaux sur Dijon (Rue des Perrières, rue de Chèvre Morte, boulevard de l'Ouest, ouverture de la place du 30 Octobre avec des bouchons ponctuels, ...).

Ce troisième trimestre a également été l'occasion de :

- Lancer le projet Capatram sur le secteur de la gare, de Carraz,
- Participer aux Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 de Paris en envoyant 10 conducteurs sur la période,
- Réaliser l'offre de transport pour la première édition du festival GoldenCoast,
- Accueillir Anne-Sophie GAMBLIN, directrice des mobilités de Dijon métropole pour la visite du PCC.

Les actions sûreté ont été les suivantes :

- 28 août 2024 : Réunion sûreté en Préfecture pour l'organisation du Festival Golden Coast

Le dernier trimestre a été marqué par :

Une offre de transport réalisée à 98.01%, avec une ponctualité globale de 80,9% (Résultat brut sans neutralisation).

Plusieurs faits sur le réseau ont impacté directement ou indirectement la réalisation de l'offre :

- Plusieurs manifestations, dont celle des agriculteurs en décembre qui était la plus impactante,
- Un mouvement social les 8 et 9 novembre,
- Deux épisodes importants de neige et verglas ayant eu des impacts sur l'offre de transport et sur le réseau Divia Bus&Tram
- Des difficultés liées aux feuilles mortes, avec 3 rames de tramway immobilisées,
- Un choc entre un tramway et un VL ayant entraîné un déraillement de la rame.

Ce dernier trimestre a également été l'occasion de :

- Présenter le PCC aux équipes du ministère britannique des transports
- D'accentuer la présence terrain des managers (principalement sur la L5) et de mettre en place une nouvelle offre de transport le 2 décembre,
- Réaliser un traitement teflon sur la LAC,
- Habilitier huit nouveaux conducteurs à la conduite du tramway,
- Accueillir le SYTRAL de Lyon au PCC et la zone Foch Gare,
- Sensibiliser à l'accidentologie les conducteurs, avec le positionnement d'un bus aux abords du bureau de sortie et une animation en salle de prise de service,
- Mettre en service le tronçon ZENITH-VALMY à la suite des travaux Capatram.

Les actions sûreté ont été les suivantes :

- Mise en place d'opérations de contrôle sur la métropole (« Rada- rame », Tous contre la fraude, appel fraude, opérations multisites avec les Forces de Sécurité),
- 05 et 06 novembre 2024 : formation Police nationale dans les transports en commun (service de formation - SDRF - à la DIPN 21),
- 27 décembre 2024 : exercice avec la brigade « stupéfiants » cynophile de la Police Nationale dans les ateliers de maintenance.

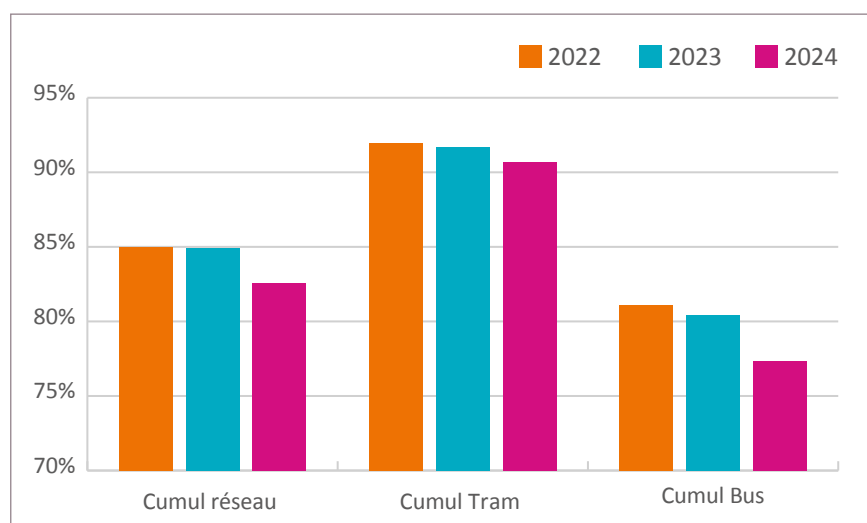
L'année 2024, en termes de performance exploitation, se caractérise par les éléments suivants :

Les résultats de ponctualité

Le niveau de ponctualité retraitée (intégrant la neutralisation des lignes fortement impactées par suite de travaux et manifestations importants) pour l'année 2024 est de 83.99% (85,39% pour 2023, 85,05 pour 2022, 86.2 %, pour 2021, 86.1% pour 2020, 85,1% pour 2019).

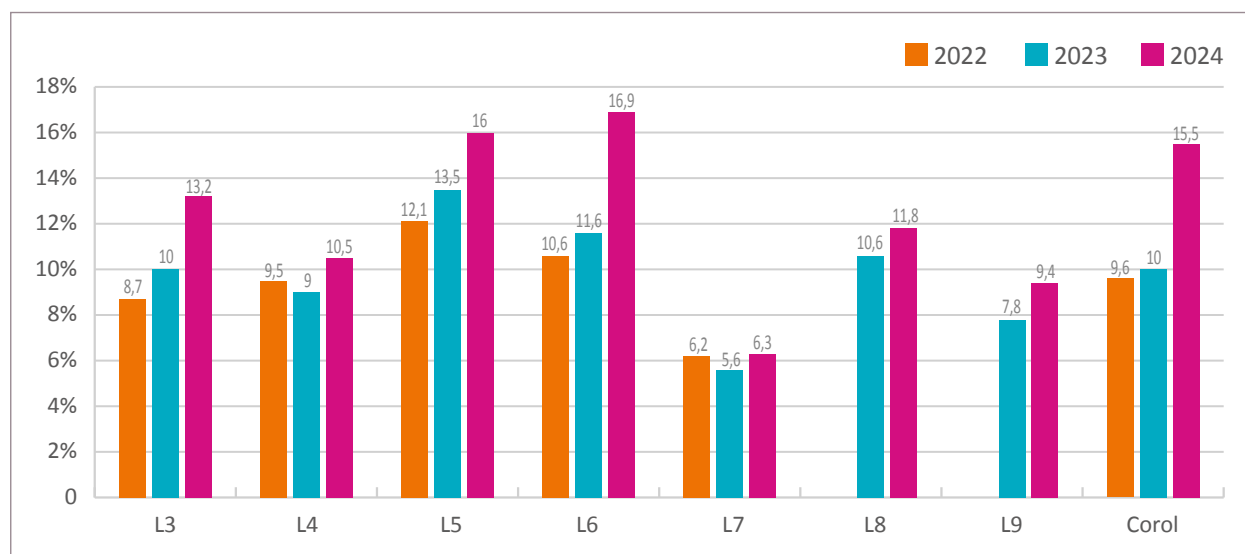
Ces résultats sont en partie liés aux impacts forts des travaux (Axe Monge Bossuet, place du 30 Octobre, Chèvre Morte, Rue des Perrières, Marsannay, Avenue Victor Hugo, Boulevard de l'Ouest ...) et à l'adaptation face au retour de flux de circulation.

→ La ponctualité brute (sans neutralisation suite travaux importants)



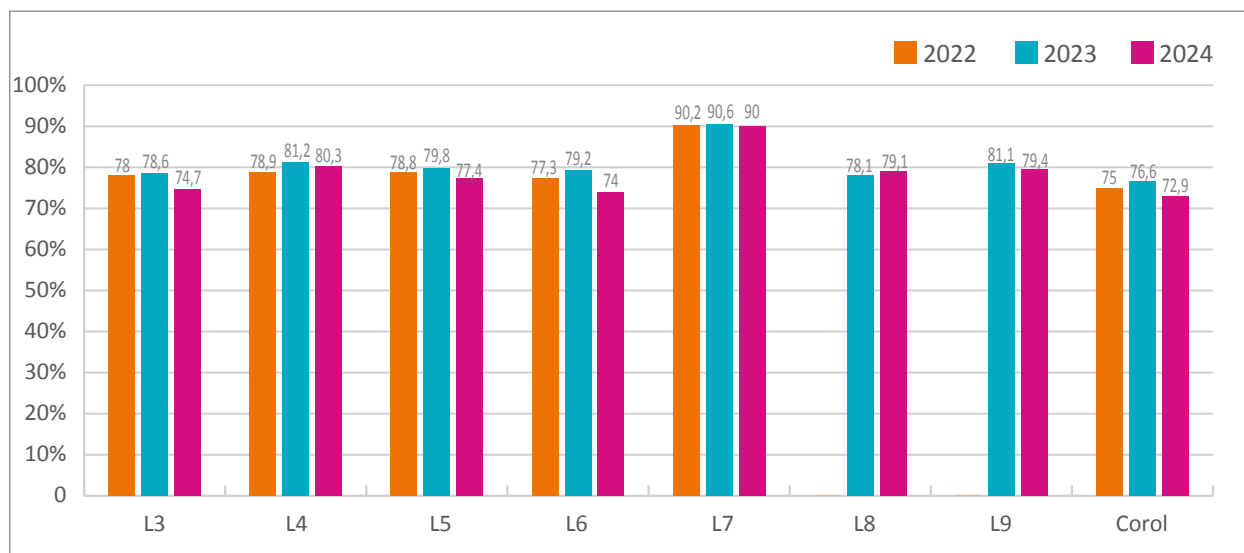
La ponctualité brute 2024 est en légère dégradation par rapport à 2023, notamment sur le bus en lien avec les travaux importants réalisés au cours de l'année.

→ Évolution des retards / Cumul Septembre-Décembre pour les Lianes 3 à 9 et Corol



À noter l'évolution défavorable de la ponctualité pour les lignes impactées par les travaux Place du 30 Octobre et sur l'itinéraire de la Corol.

→ Évolution Ponctualité / Cumul Septembre-Décembre pour les Lignes 3 à 9 et Corol

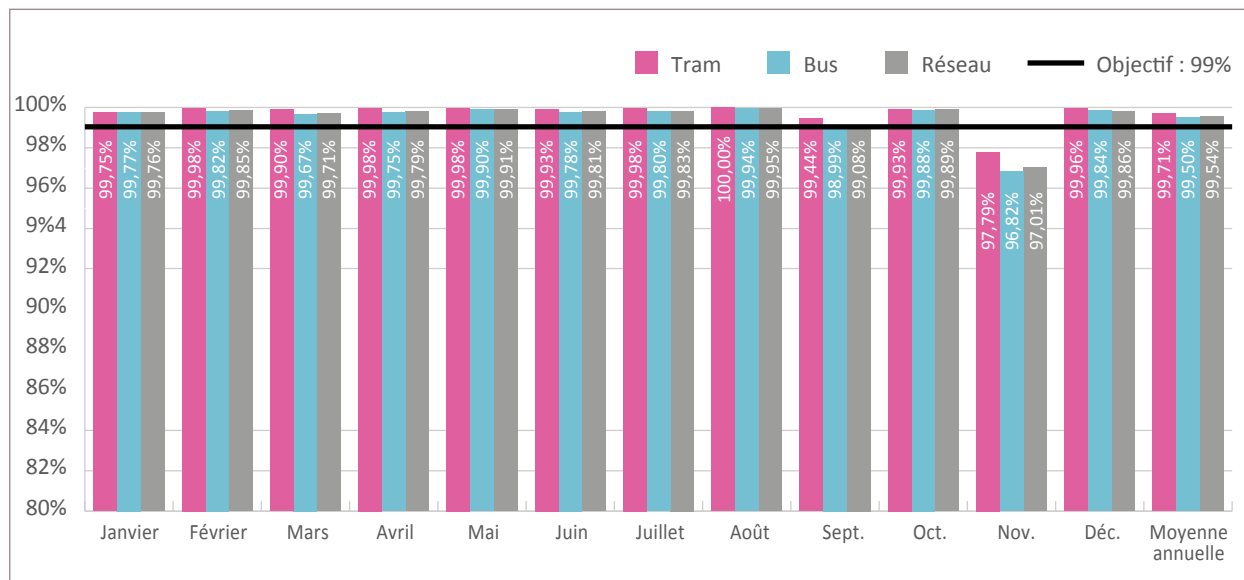


Le taux de réalisation de l'offre de transport

La réalisation de l'offre a été impactée par un mouvement social le 8 mars 2024, et par des mouvements internes le 14 septembre ainsi que les 8 et 9 novembre 2024.

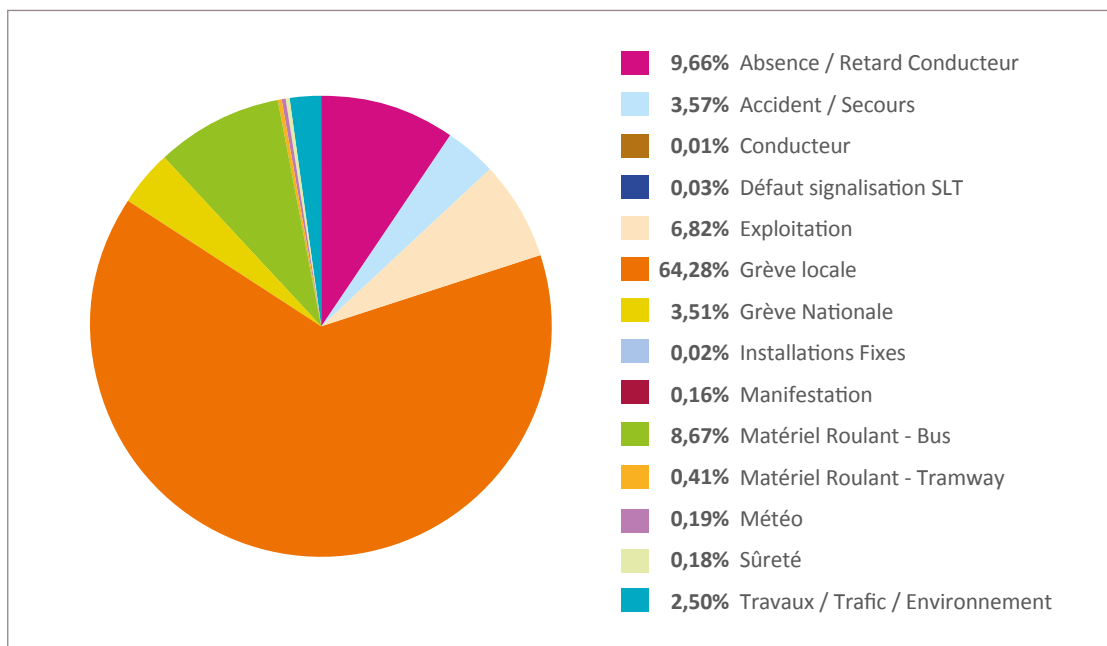
Le taux de réalisation de l'offre Divia Bus&Tram pour l'année 2024 est de 99.71% (96.78 en 2023, 94.6% en 2022, 98.7% en 2021, 98.4% en 2019 et 2020).

→ Taux de réalisation du service

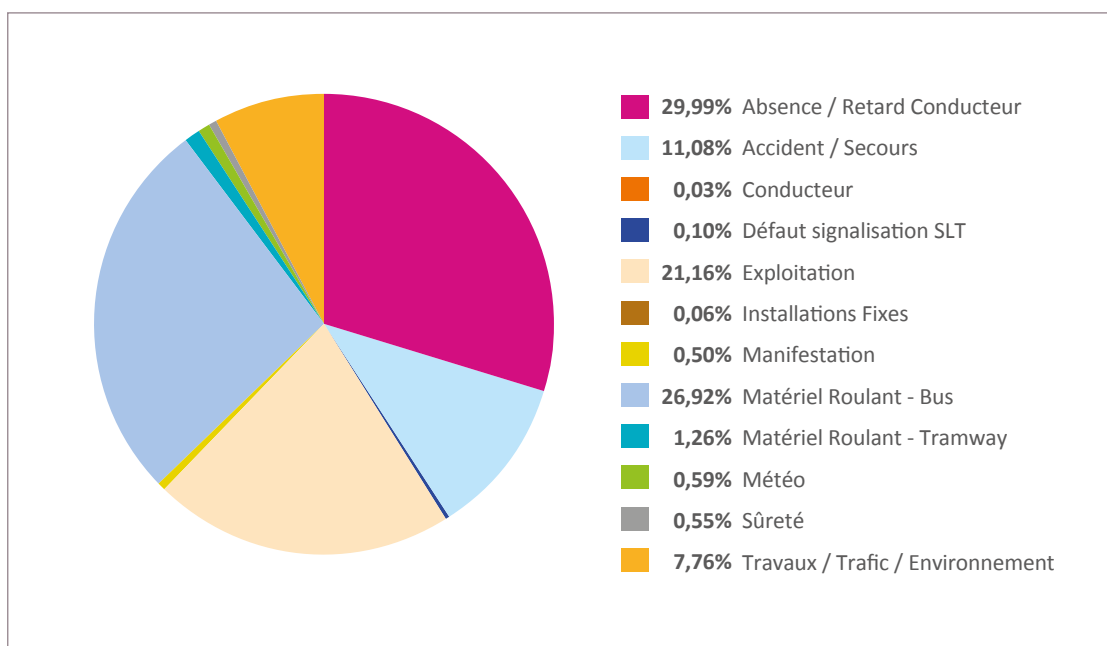


Les kilomètres non réalisés par cause origine

→ Répartition des causes de pertes kilométriques



→ Répartition des causes de pertes kilométriques hors mouvements sociaux



La répartition des causes explicitant le taux de km non réalisés montre bien l'incidence importante des mouvements sociaux.

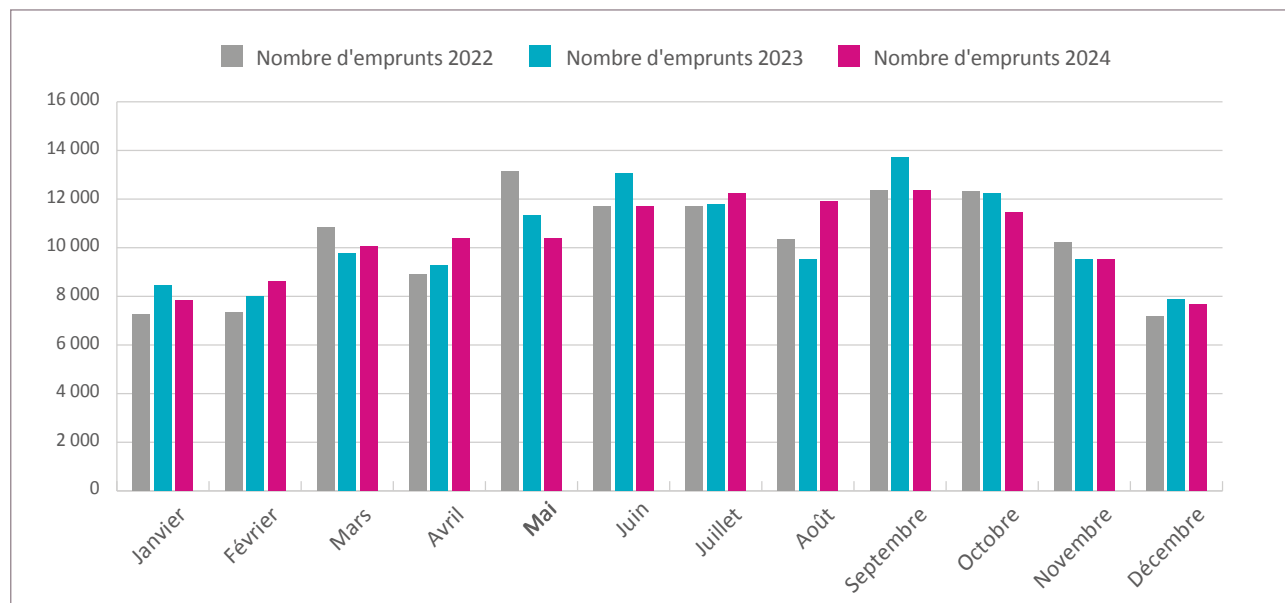
En dehors de ceux-ci, le motif « absences et retards conducteurs » représente 29,99% des pertes kilométriques. Chiffre en diminution par rapport à 2023 (53% des pertes kilométriques).

II.1.1.2 / FAITS MARQUANTS DE L'ACTIVITÉ VÉLO

DIVIAVÉLODI :

La dynamique DiviaVélodi est stable en 2024 par rapport à 2023 avec 124 132 emprunts contre 124 513 en 2023, soit une légère baisse de 0.3 % et ce malgré l'absence de plusieurs stations au cours de l'année. La baisse se situe essentiellement sur les mois du printemps (mai et juin) pour lesquels la météo a été spécialement maussade en 2024, et sur le dernier trimestre, tandis que les premiers mois de l'année (hors janvier) et l'été ont été particulièrement dynamiques.

→ Évolution du nombre d'emprunts DiviaVélodi



L'année 2024 a été marquée par une ambitieuse politique de travaux sur le territoire, qui ont amené au déplacement de plusieurs stations :

- Le 2 janvier 2024, la station Bossuet a été retirée du réseau pour laisser la place aux travaux d'embellissement de la rue Monge et de la Place Bossuet. Elle sera réinstallée le 20 septembre derrière le Théâtre Saint Jean, pour l'inauguration de ces nouveaux aménagements. Par suite de travaux sur le parvis Saint-Jean, 2 bornettes ont dû être retirées le 24 octobre, qui seront reposées début 2025.
- Au cours de la semaine du 15 janvier, la station Godrans les Halles a été déplacée sur la Place Saint Bernard dans le cadre des travaux réalisés sur l'immeuble Orvitis à proximité du Cellier de Clairvaux.
- Le 8 avril, la station 30 Octobre-Paul Cabet a été retirée du réseau pour laisser la Place aux travaux de la Place du 30 Octobre. Elle sera réinstallée à son nouvel emplacement à proximité du Lycée Simone Weil en août.

Par ailleurs, et afin d'améliorer la qualité de service offerte aux clients DiviaVélodi autour de la Gare, différents travaux ont été entrepris au mois de juin :

- Le 12 juin, la station Planetarium, en bas de classement (moyenne de 3 emprunts par jour) a été déplacée face à l'entrée de la Gare située Avenue Albert 1er, dans l'objectif de proposer une nouvelle solution de mobilité autour de la Gare, et d'améliorer l'efficacité globale du service.
- Le 25 juin, la station Dijon Gare a été agrandie de 4 bornettes.

L'année 2024 a également été marquée par divers événements d'envergure nationale et manifestations :

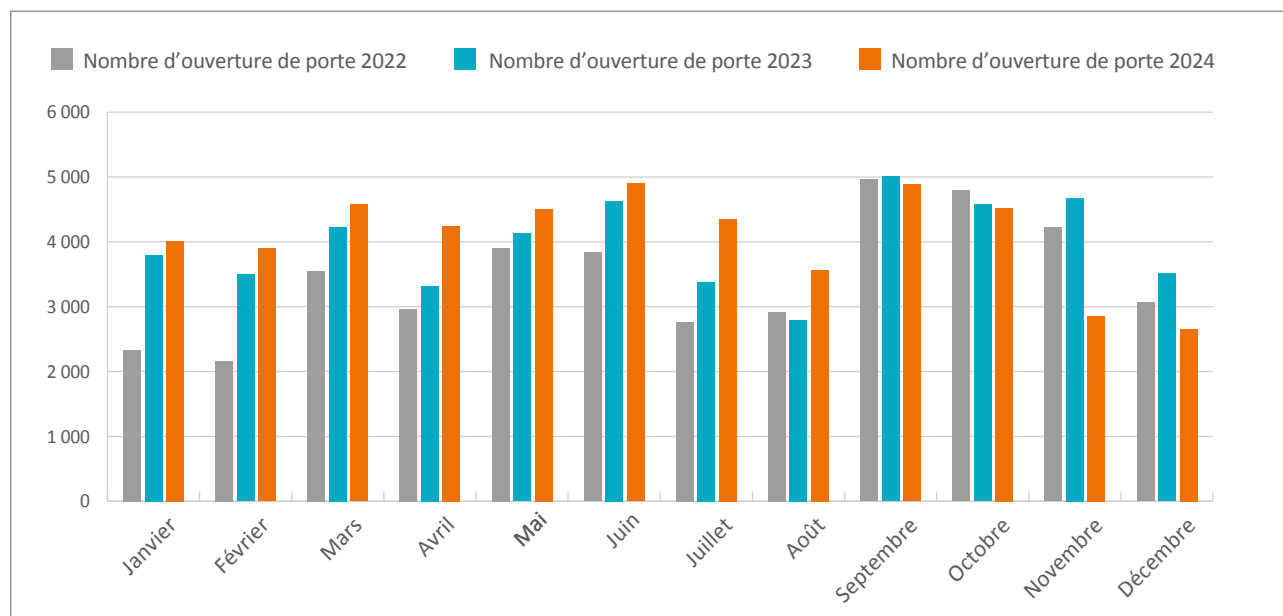
- Le 4 juillet, Dijon a accueilli l'arrivée d'une étape du Tour de France aux Allées du Parc, ce qui a induit la fermeture des stations Piscine du Carroussel et Général de Gaulle-Clinique.
- Le 12 juillet, Dijon a accueilli le passage du Relais de la Flamme, ce qui a entraîné la fermeture des stations République, Cité de la gastronomie et Colombière
- Le 15 décembre, une importante manifestation des agriculteurs a entraîné la fermeture toute la journée des stations Godrans Les Halles et Préfecture.

DIVIAVÉLOPARK :

En 2024, le service DiviaVéloPark a poursuivi sa belle dynamique des dernières années en se rapprochant toujours plus des 50 000 ouvertures de portes, en hausse de 3 % par rapport à 2023.

Toutefois, après une dynamique très positive au 1er et 2ème trimestre (6 à 30 % d'augmentation de l'utilisation du service selon les mois), celle-ci s'est ralentie à partir de septembre avec une stagnation en septembre et octobre, et une baisse importante de l'usage du service en novembre et décembre. Cette baisse fait suite aux travaux menés au DiviaVéloPark de la Gare qui ont entraîné la fermeture de ce dernier pendant près de 2 semaines et une baisse de 38 % du nombre de places disponibles.

→ Évolution du nombre d'ouvertures de portes DiviaVéloPark

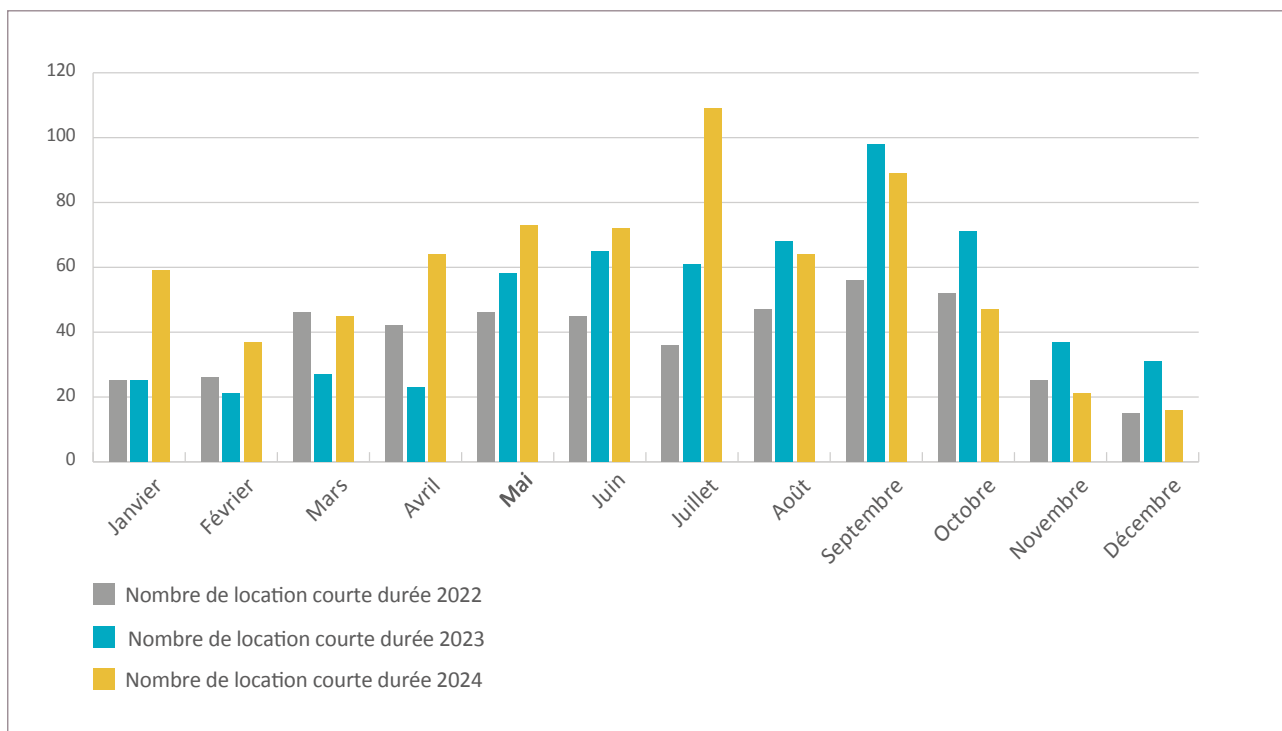


DIVIAVÉLO :

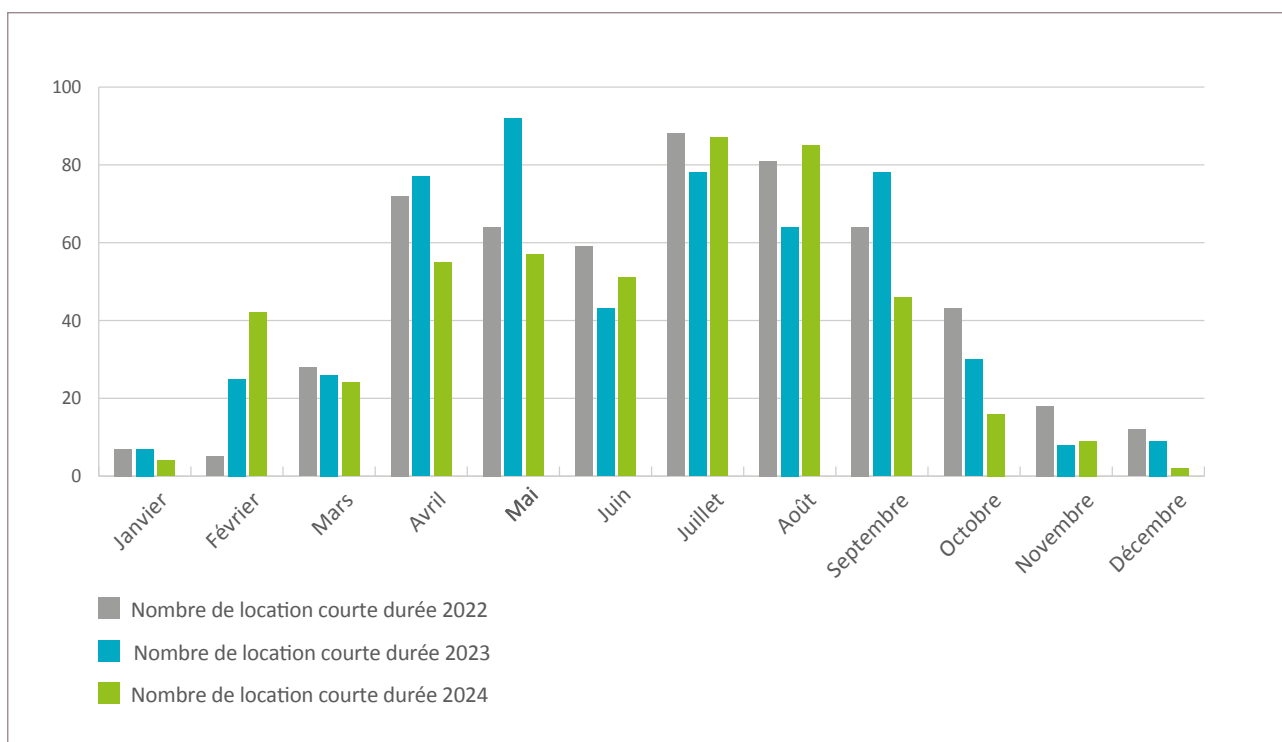
L'utilisation du service DiviaVélo longue durée (location de VTC de 1 mois à 1 an) a augmenté de 19 % en 2024 par rapport à 2023 avec 696 abonnements contractualisés au cours de l'année. Comme pour DiviaVéloPark, la dynamique a été positive au 1er semestre (30 à 100 % d'augmentation du nombre de contrats selon les mois) et s'est ralentie à partir de la rentrée avec une baisse du nombre d'abonnements pouvant atteindre près de 50 % au mois de décembre.

Le service de location courte durée connaît en 2024 une dynamique plus fragile, avec un nombre de locations en baisse de 11 % par rapport à 2024, en particulier au dernier trimestre. 478 vélos ont été loués en 2024 avec jusqu'à 87 vélos au mois de juillet.

→ Évolution du nombre de locations longue durée DiviaVélo



→ Évolution du nombre de locations courte durée DiviaVélo



Le renouvellement massif de la flotte de DiviaVélo a été réalisé en 2024 avec la mise en service de 250 nouveaux VTC en janvier, suivi d'une seconde vague de 250 vélos en mars.

Par ailleurs, un nouveau service a été lancé le 20 septembre, suite à son inauguration le 19 septembre : une flotte de vélos diversifiés est venue compléter celle des DiviaVélo classiques. Visant à permettre l'essai de vélos, cette nouvelle flotte est constituée de 50 vélos à assistance électrique, 3 vélos cargo (2 modèles), 26 vélos pliants et 3 tricycles. D'une durée de 1 mois, ces abonnements ont un prix compris entre 15€ et 30€ selon le modèle. Un partenariat avec un assureur spécialisé dans le vélo (Tulip) a été conclu au moment du lancement de cette flotte pour permettre aux clients d'assurer leur vélo en location. En parallèle, une petite flotte de 50 DiviaVélo reconditionnée a également été lancée pour permettre l'accès de tous au vélo, avec des tarifs particulièrement avantageux (20 à 40€ par an). De septembre à décembre 2024, 49 contrats de location pour les vélos à assistance électrique ont été réalisés, 7 vélos pliants, 17 vélos cargo et 29 vélos reconditionnés.

Le service DiviaVélo a accompagné les événements de la métropole en 2024 :

- Diverses opérations « Mai à Vélo » dans les communes de la métropole en mai avec l'organisation de stands de présentation des services vélo et la mise à disposition de vélos à Longvic et Talant
- Accompagnement de la Maison des Seniors par le prêt de DiviaVélo pour une opération en juillet et la Semaine Bleue en octobre
- Inauguration de la nouvelle flotte de DiviaVélo à l'essai le 19 septembre avec l'organisation d'un grand stand dédié à la valorisation des mobilités actives, avec diverses animations : valorisation de la marche à pied avec une troupe de théâtre d'improvisation, participation des visiteurs sur leur ressenti de la marche à pied autour de la Place, partenariat avec l'association « Rue de l'Avenir »
- Offre promotionnelle à l'occasion du week-end du Vélotour : 15 DiviaVélo loués.

Enfin, l'accueil DiviaVélo a été réaménagé et embelli en fin d'année afin de pouvoir accueillir et présenter les nouveaux vélos à l'essai. Après une semaine de fermeture pour travaux, le nouvel espace d'accueil, agrandi, a été réouvert le 2 décembre.



II.1.2. / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

La fréquentation du réseau Divia Bus&Tram a augmenté de 5% en 2024 par rapport à 2023 avec 44 842 000 voyages comptabilisés en 2024.

Cette augmentation démontre l'attractivité du réseau modifié en septembre 2023 et la bonne dynamique commerciale. L'ensemble des modes et des lignes voient leurs fréquentations croître.

Outre l'attractivité du réseau, la baisse de l'absentéisme et le climat social calme (4 jours de grève en 2024) ont permis une forte couverture de services augmentant ainsi la confiance des voyageurs dans le réseau.

En 2024, Dijon métropole a porté un ambitieux programme de travaux de requalification :

- requalification de l'axe Monge/Bossuet de fin février à la rentrée,
- réaménagement de la place du 30 Octobre à partir de mi-avril à l'été,
- projet CAPATRAM avec une première phase à Carraz en juin, une seconde à Foch Gare de début juin à fin août et une troisième à Valmy de mi-octobre à fin décembre.

Hormis en zone de Carraz, les travaux ont demandé d'adapter de manière conséquente l'offre de transport et ont modifié les habitudes de mobilité des voyageurs. Les pertes de voyages estimées liées aux travaux sont de l'ordre de 289 000 pour la Place du 30 octobre, 93 000 pour Monge-Bossuet et 137 500 pour les travaux Capatram de Foch Gare.

Par ailleurs, Dijon métropole a accueilli durant l'été plusieurs événements à portée nationale et internationale pour lesquels le réseau Divia Bus&Tram s'est adapté pour laisser place aux sportifs mais aussi pour amener le public au plus proche des festivités :

- l'arrivée du Tour de France le 4 juillet 2024 et le passage du Relais de la Flamme le 12 juillet 2024 ont nécessité de mettre en place d'importantes déviations, et même une coupure partielle du tramway à l'occasion du Relais de la Flamme. Ces déviations, si elles ont permis au réseau DiviaMobilités d'accompagner la gestion de ces événements d'ampleur, ont toutefois engendré des pertes de fréquentation estimées à 5 700 voyages pour le Tour de France et 15 400 pour le Relais de la Flamme,
- le festival Golden Coast les 13 et 14 septembre a été générateur de trafic au-delà des navettes mises en place pour le transport des festivaliers (gain estimé de 5 000 voyages). En effet, les transports en commun ont été plébiscités par les festivaliers le temps de leurs séjours dans la métropole. Un renfort du service tram a d'ailleurs été mis en place les 2 nuits du festival pour ramener chacun au plus proche de son lieu de résidence.

En juin 2024, le projet de modernisation de la billettique a complexifié le suivi de la fréquentation et des recettes avec la perte de certaines données et des défauts de validation au lancement. Ceux-ci amènent très certainement à sous-estimer la fréquentation sur la période estivale.

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

- Un contexte économique plutôt morose qui n'a pas favorisé le marché automobile (baisse des immatriculations de 18 % dans le département),
- Un meilleur climat de sûreté sur le réseau (baisse de 14 % des atteintes à la clientèle et 7.5 % des atteintes aux biens).

Toutefois, on observe d'autres facteurs avec un effet défavorable sur la fréquentation du réseau :

- La stabilité des effectifs scolaires et universitaires (- 0.1 %) avec même une baisse des effectifs d'étudiants à Dijon (-0.8 %),
- Une activité commerciale morose depuis la rentrée, qui ne favorise pas les déplacements pour motifs achats (près de 40 % des commerces ont vu leur chiffre d'affaires baisser en septembre et près de 50 % en décembre par rapport à 2023).

II.1.2.1 / L'OFFRE ET LA FRÉQUENTATION

ÉVOLUTION GLOBALE (HORS SERVICE OCCASIONNEL)

→ L'offre (en milliers de kilomètres)

Kilomètres totaux	2023	2024	Évolution 2024/2023
Données brutes	10 866	10 928	0,6%
Correction grèves & météo.	233	28	-
Données corrigées	11 099	10 956	-1,3%

En données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (DiviaMobilités et autres) ainsi qu'aux incidents et intempéries, l'offre a baissé de 1.3 %.

Les adaptations d'offre réalisées en 2024 sur le réseau Divia Bus&Tram ont eu pour principaux objectifs :

- **d'améliorer la ponctualité et les correspondances** : Les temps de parcours ont été revus pour améliorer la qualité de service à partir du 8 janvier 2024 sur les lignes :
 - L3, L4, L5, L6, L7, L8, L9, Corol et B10, B12, B13, B14, B15, B16, B18 en semaine et le samedi en période « Cassis »,
 - T1, T2, L3, L4, L5, L6, L7, L8, L9, B10, B12, B13, B14, B16 le dimanche en périodes « Cassis » et « Anis ».
 - Le 2 décembre 2024, les temps de parcours période « Cassis » ont à nouveau été adaptés pour prendre en compte les problèmes de ponctualité détectés à la rentrée sur certaines lignes. Ces adaptations ont concerné les lignes L3, L5, L6, L7, L8, Corol, et B10, B12 et B15 ainsi que R32, R34 et R35.
 - Après la rentrée scolaire, le doublage de la ligne B13 a été décalé à 7h32 au départ de "Square Darcy" (au lieu de 7h25) pour mieux prendre en compte la charge scolaire.
- **d'adapter les itinéraires et horaires à la demande des clients** et aux contraintes de circulation : ces adaptations ont été réalisées aux rentrées scolaires de janvier et septembre 2024 :

À partir du 8 janvier 2024 :

- La ligne B14 a été prolongée jusqu'à la place Charret par le boulevard des Bourroches afin de répondre aux attentes des clients souhaitant relier l'Avenue Eiffel et l'Avenue Jean Jaurès par le Boulevard des Bourroches. Ce prolongement a permis de desservir à nouveau les arrêts « Saint Jacques », « Pommard » et « Fyot » et de recréer une relation vers le supermarché des Bourroches.
- Quelques modifications d'emplacements d'arrêts ont été réalisées également à cette date : déplacement des arrêts L4 et L9 à Monge Cité de la gastronomie, desserte de l'arrêt Clomiers devant la boulangerie située Avenue Victor Hugo pour la ligne B13 en direction de « FONTAINE Village ».

À partir du 26 août 2024 :

- afin d'améliorer les correspondances entre les Lianes 4 et 9, la Liane 9 dessert désormais l'arrêt « Rolin » en descente.
- L'itinéraire de la ligne F40 a été modifié pour desservir systématiquement les arrêts « Yser » et « Redoute » afin de répondre aux attentes des clients et à l'arrivée d'une nouvelle école à proximité. Ce nouvel itinéraire s'est accompagné d'une réévaluation des temps de parcours de la ligne et de sa fréquence en heures de pointe (18 mn au lieu de 15). L'arrêt « Bouchet » a également été déplacé à cette occasion.
- La ligne F42 a évolué au sein de la commune de Chenôve afin d'accompagner le projet de réaménagement de la rue Maxime Guillot désormais réservée aux cycles. Le nouvel itinéraire dessert les rues Gambetta, Antoine de Saint-Exupéry et Maréchal de Lattre de Tassigny avec la création de l'arrêt « Bougeot » et le déplacement de « CHENÔVE Centre ». En contrepartie, les arrêts « Bazin » et « Thibault », situés sur la rue Maxime Guillot ou à proximité immédiate ont été supprimés.
- L'évolution de la zone des Parcs d'Oscara a conduit au réaménagement de certains arrêts de la ligne F44 : fusion des arrêts « Hôtel Freycinet » et « Freycinet », déplacement des arrêts « Via Agrippa », « 22 janvier » et « Oscara » (au niveau de Chronopost).
- Suite à une enquête menée au printemps 2024 pour connaître les besoins de déplacements au sein de la zone d'activités des Portes du Sud, certaines courses de la ligne F45 desservant la zone ont été modifiées à la rentrée : suppression de deux courses inutilisées en soirée remplacées par deux courses entre 12h et 14h00.

- Les horaires des lignes R36 et R37 ont légèrement évolué pour tenir compte de l'évolution des temps de parcours.
- Les lignes avec des départs à la demande ont fait l'objet d'un bilan complet pour s'assurer de l'adéquation de l'offre avec la demande, qui a montré l'intérêt d'exploiter de manière régulière certaines courses :
 - R30 : 2 courses en semaine
 - R31 : 4 courses en semaine et 4 courses complémentaires le mercredi
 - R32 : 2 courses en semaine et 4 courses complémentaires le mercredi
 - R34 : 2 courses en semaine et 25 courses le samedi après-midi
 - R38 : la ligne devient entièrement régulière en semaine avec le passage en régulier de 4 courses et reste sur réservation le dimanche

• **d'adapter le réseau aux travaux Capatram :**

L'année 2024 a lancé les travaux visant à améliorer la capacité du tramway, avec 3 principales zones de chantier :

- Au mois de juin, la zone de Carraz, sans impact sur la clientèle
- Du 29 juillet au 23 août : le secteur de Foch Gare
- Du 7 octobre au 22 décembre : le terminus Dijon Valmy.
- Les travaux réalisés au niveau de la station Foch Gare ont nécessité la mise en place d'une adaptation du plan de transport en 3 phases :
 - Du 29 juillet au 2 août : aucune desserte tramway entre les stations Monge Cité de la gastronomie / Dijon Gare et Drapeau / Auditorium. Aucune desserte tramway n'était assurée dans l'intégralité du centre-ville, des bus de remplacement ont été mis en place pendant cette période.
 - Du 3 au 16 août : pas de tramway entre les stations Monge Cité de la gastronomie / Dijon Gare et Darcy : pendant cette période, les clients ont été invités à utiliser l'ensemble des lignes de bus reliant Darcy à Monge Cité de la gastronomie
 - Du 17 au 23 août : pas de desserte de la station Foch Gare.
- Pour chacune des phases de travaux, l'offre de tramway et, le cas échéant, celle des bus de remplacement a été complètement retravaillée avec des nouveaux horaires adaptés à chaque situation. L'information voyageurs a été spécifiquement adaptée à chaque phase de travaux avec la mise en place d'affichages spécifiques aux arrêts et stations, d'une communication web et réseaux sociaux, d'envois de mails, distribution de flyers, d'une signalétique piétonne, infos trafic, annonces à bord, annonces en gare,... Un important accompagnement humain a été mis en place avec la présence de « gilets roses » pendant toute la durée des travaux.

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

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	2023	2024	Évolution 2024/2023
Lignes régulières en propre (1)	8 346	8 429	-
Lignes régulières sous-traitées (2)	972	637	-
Sous-total LR :	9 318	9 066	-2,7%
Proxi (dont lignes semi-régulières)	540	850	-
Courses SAD		14	-
Bus class	274	229	-
Divers Haut le pied	120	137	-
Sous-total :	10 252	10 296	0,4%
Services TPRM	606	631	4,1%
Total :	10 858	10 928	0,6%

(1) Dont Tram	1 956	1 910	-
(2) Dont City	128	126	-

La part de la sous-traitance des lignes régulières est de 7 % contre 10,4 % en 2023 (et pour rappel 11,9 % en 2019) sachant que de nombreuses lignes sous-traitées régulières sont passées au 28 août 2023 en services correspondant à des Proxi, à savoir alternant des courses régulières et à la demande, ceci jouant en année pleine en 2024 d'où une baisse de plus d'un tiers du kilométrage sur cette catégorie de lignes. En dehors de ce glissement de lignes régulières sous-traitées vers des lignes semi-régulières, sous-traitées également, l'évolution la plus marquante concerne les Bus Class' dont l'offre kilométrique baisse de 16,4 % du fait d'un meilleur ajustement des capacités aux fréquentations par circuit et à une baisse des jours scolaires en 2024.

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

Kilomètres en propre	2023	2024
Tramway	23,1%	22,3%
Autobus articulés	43,6%	44,8%
Autobus standards	32,9%	31,2%
Autres véhicules	0,3%	1,6%
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	2023	2024
Tramway (électricité)	23,1%	22,3%
Autobus articulés Hybrides	37,2%	36,7%
Autobus standards Hybrides	28,0%	28,7%
Total Hybrides	65,2%	65,4%
Autobus articulés GO	6,4%	8,1%
Autobus standards GO	4,9%	2,6%
Autres véhicules GO	0,3%	1,6%
Total Gas-oil	11,7%	12,3%
Total général :	100,0%	100,0%

→ La fréquentation (en milliers de voyages)

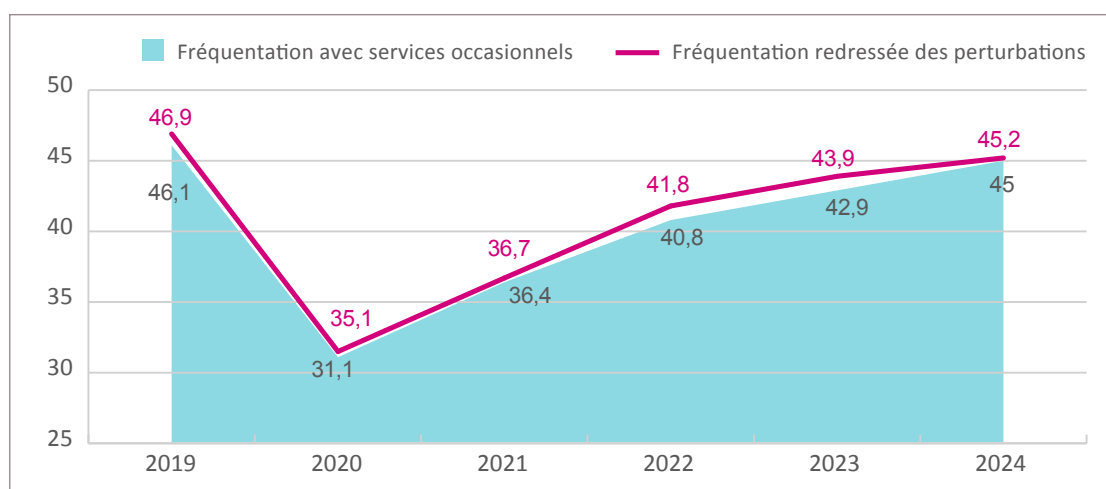
Voyages totaux	2023	2024	Évolution 2024/2023
Données brutes	42 765	44 842	-
Perte données billettiques	0	0	-
Données redressées des pertes billettiques	42 765	44 842	4,9%
Correction grèves & météo.	966	238	-
Données corrigées	43 731	45 080	3,1%

NB : Les voyages sont ceux dénombrés à bord des véhicules, à l'aide des systèmes de validation.

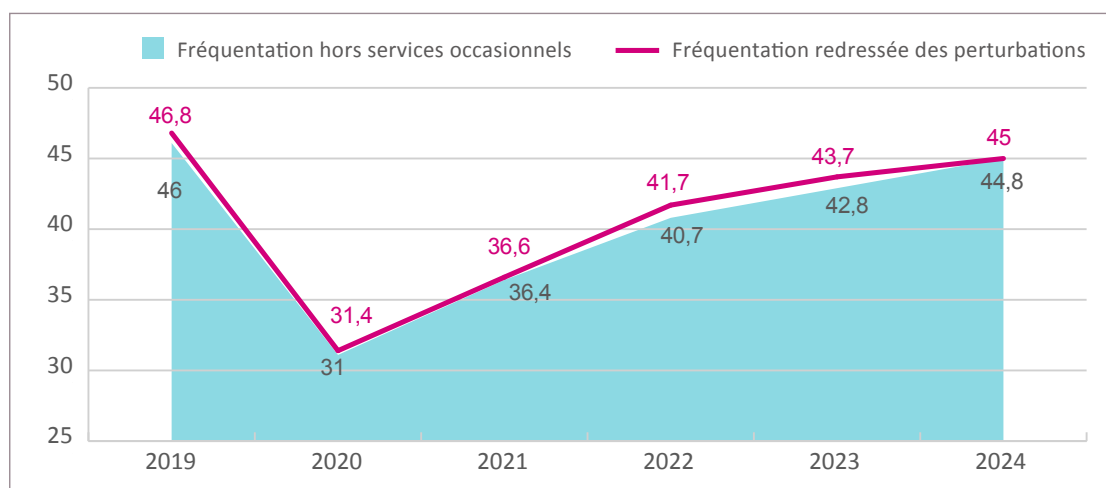
Si en données brutes la hausse des voyages est de + 4.9 % (hors services occasionnels), en données corrigées de la perte d'activité liée aux mouvements sociaux (DiviaMobilités et autres) et incidents/intempéries, la fréquentation est en hausse de + 3.1 %.

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.

→ Évolution de la fréquentation avec services occasionnels



→ Évolution de la fréquentation hors services occasionnels



→ Le ratio V/K (voyages par kilomètre)

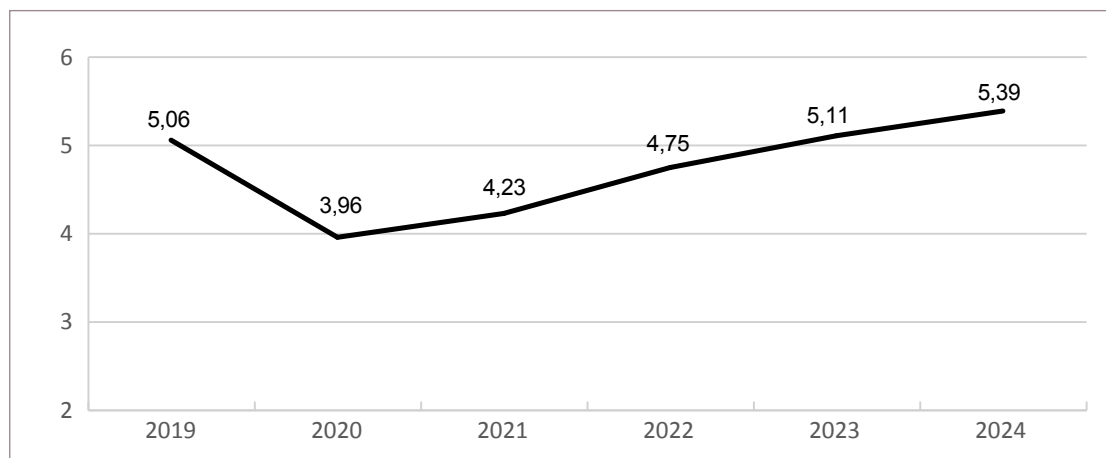
	2023	2024	Évolution 2024/2023
Km commerciaux LR (milliers de km)	8 276	8 215	-0,7%
V/K commerciaux LR	5,11	5,39	5,4%
V/K total	3,94	4,10	4,3%

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

En 2024, le ratio V/K commercial hors occasionnels sur les 2 lignes de tramways est de 12,63 (contre 12,20 en 2023 et pour rappel 12,25 en 2019).

Celui du réseau de bus est de 2,74 (contre 2,62 en 2023 et pour rappel 2,81 en 2019).

→ V/K total

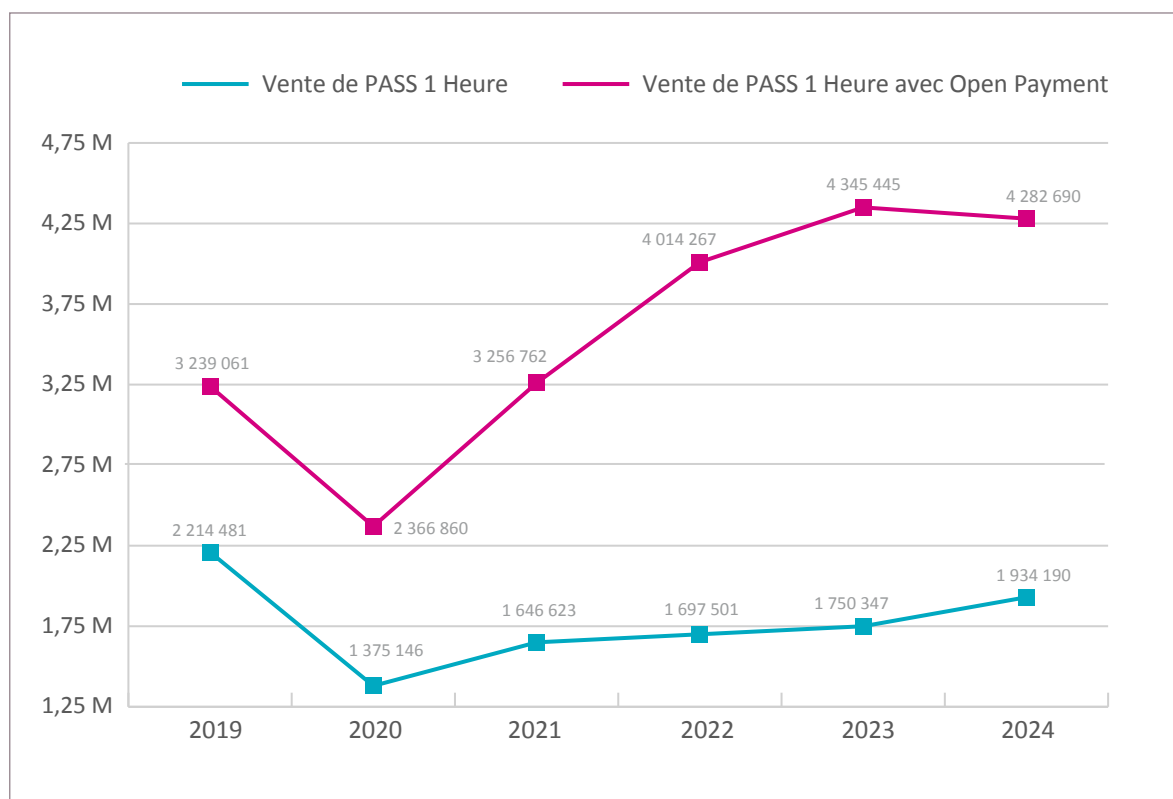


II.1.2.2 / LES VENTES DE TITRES DE TRANSPORT ET LES RECETTES

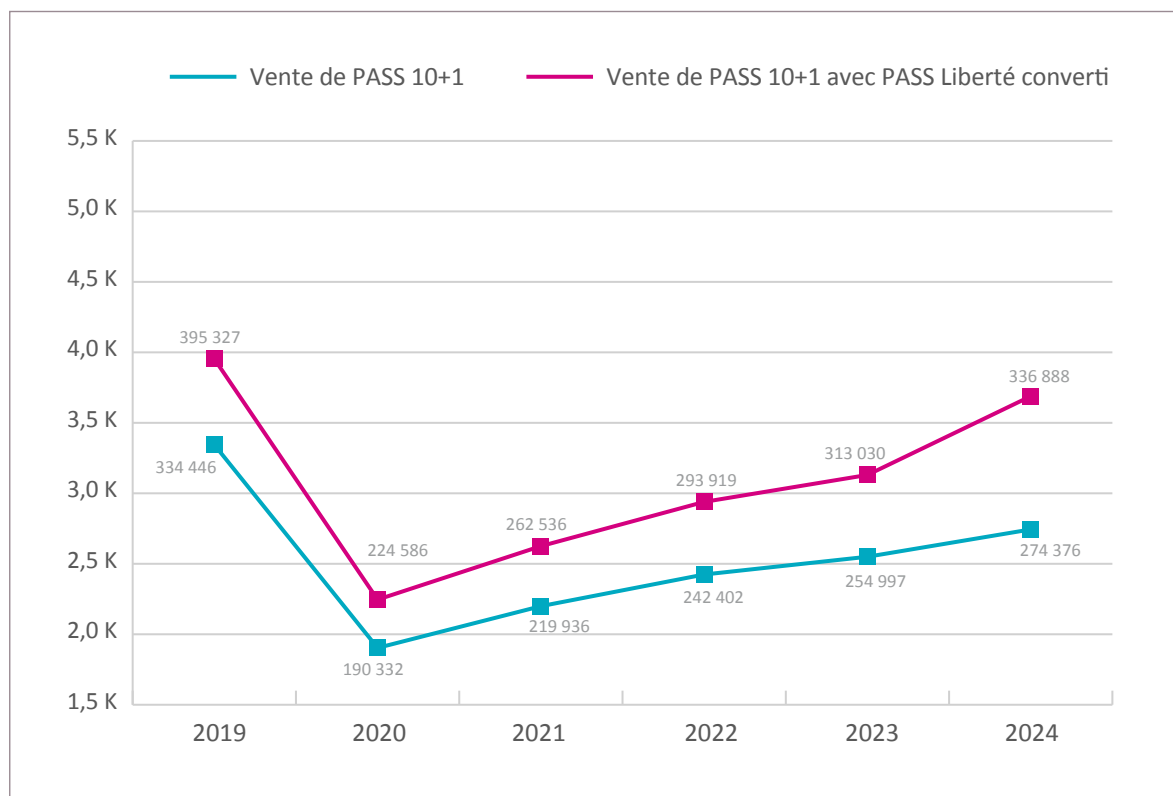
VOLUMES DE TITRES DE TRANSPORT VENDUS

Principaux titres grand public	Quantité 2022	Quantité 2023	Quantité 2024
PASS 1H (Vente au sol)	1 323 701	1 384 235	1 554 456
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	373 800	366 112	379 734
PASS 1H CB (Vente à bord)	2 316 766	2 595 098	2 348 500
PASS 24 H	35 963	38 543	44 136
PASS 10+1	242 402	254 997	274 376
PASS 5/17 Annuel	5 872	6 208	6 640
PASS 5/17 Mensuel	3 809	3 915	4 116
PASS 18/25 9 mois	1 220	1 286	1 331
PASS 18/25 12 mois	965	1 028	1 141
PASS 18/25 Mensuels	5 001	5 410	5 947
PASS 26 et + annuels	484	593	691
PASS 26 et + mensuels	8 451	9 056	9 994

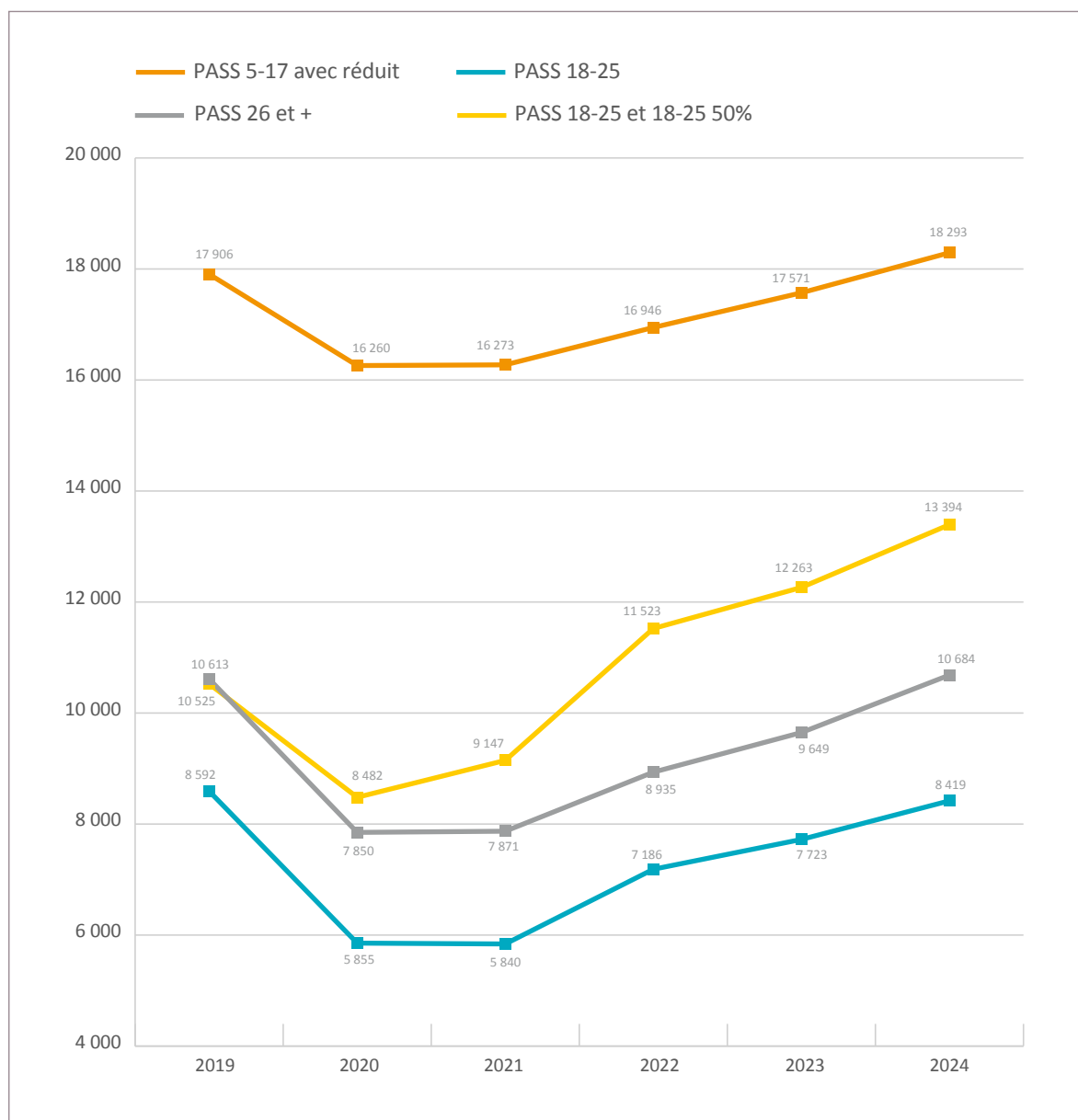
→ Vente de PASS 1 Heure



→ Vente de PASS 10+1



→ Ventes de PASS Abonnements (en équivalent annuel)



Les recettes ont globalement progressé de 8.4 % pour une hausse de voyages de 4.8 %. L'effet prix lié à l'augmentation de tarif du Pass 1h CB et son déplaçonnement au 1er juillet 2023 a donc impacté le premier semestre 2024. Par rapport à 2019, l'évolution des recettes est de + 10.3 %.

L'utilisation du Pass 1h CB a baissé régulièrement jusqu'en juillet. Depuis l'été, avec les touristes, l'arrivée d'une nouvelle clientèle qui n'avait pas forcément connu la hausse tarifaire, ainsi que les différents événements de l'automne (OIV, Championnat du monde de pétanque), le titre a connu une remontée importante des quantités vendues. Les quantités vendues en novembre 2024 avaient même dépassé celle vendues en novembre 2022. Toutefois les quantités vendues du Pass 1h CB baissent globalement de 9.5 % en 2024.

Les reports du Pass 1h CB se sont fait sur les autres titres occasionnels. Ainsi, les PASS 1H progressent de + 10.5 % et + 8 % pour les PASS 10+1 et Liberté convertis.

Les principaux PASS Abonnements sont à la hausse, de l'ordre de + 10 % (+ 11 % pour les PASS 26 et + et + 9 % pour les 18/25 avec 50 %). Les niveaux de 2019 sur ces deux titres sont dépassés (-2 % pour le plein tarif et + 157.4 % pour le tarif réduit). Les PASS 5/17 progressent également de 4.1 %, là encore le niveau de 2019 est dépassé (-0.2 % pour le tarif réduit et + 3.9 % pour le plein tarif).

Si les recettes Titres suivent exactement l'évolution globale (+ 8.6 %), les ventes de supports sont en baisse de 6 %, le service DiviaVélodi de 14.4 % (suite à une baisse tarifaire depuis juillet 2023) et le service DiviaVélo, de 9.5 %.

Les évolutions sont très contrastées suivant les catégories de titres :

PASS Voyages

- > Malgré la progression des abonnements en 2024, la part relative des principaux PASS Voyages et assimilés plein tarif (1h et 1h Dépannage, 10+1 tarif normal, Liberté et 1 h CB) s'est maintenue à 48 %. Cette part est proportionnellement plus importante qu'en 2019 (44 %). Par rapport à 2019 et malgré la hausse du Pass 1h CB en juillet 2023, seuls les PASS Voyages, correspondant à une liberté d'usage pour le client, tirent leur épingle du jeu (+ 3 % pour le PASS Liberté et + 129 % pour le PASS 1h CB avec une baisse des PASS 1 h Dépannage de 36 %).
- > Dans la rubrique de ces principaux PASS Voyages, c'est encore le PASS 1 h CB qui est le plus pourvoyeur de recettes avec un R/V très élevé, il contribue encore pour 18 % de la recette globale, juste derrière le PASS 26 et + (21 %), supplantant ainsi le PASS 10+1 (15 %).

PASS Abonnements

- > Les principaux abonnements de courte, moyenne et longue durée (24h, 7 jours, mensuels et annuels 5/17, 18/25 y compris 50 %, 26 et + et Demandeurs d'Emploi) représentent 45 % des recettes, soit une légère hausse par rapport à 2023 (44.5 %) mais en-deçà de 2019 (47 %). La hausse des ventes sur cette catégorie s'élève à 8 % pour une hausse de recettes de 9 % avec la progression importante vue précédemment, des PASS 26 et + plus à fort R/V.
- > Les quantités de PASS Abonnements sont également en hausse de 8 % par rapport à 2019 mais seulement de 5 % au niveau des recettes avec le glissement qui s'était opéré vers les PASS 18-25 50 %. Sur le dernier quadrimestre 2024, on observe par rapport à 2019 chaque mois un gain de 200 PASS 26 et +, 2 700 PASS 18/25 et 400 PASS 5/17.
- > Le volume des abonnés Illico a progressé de 384 (passant de 5 963 bénéficiaires à fin décembre 2023 à 6 347 à fin décembre 2024 (pour rappel 7 170 à fin décembre 2019) grâce au PASS 26 et +.
- > Pour les PASS de longue durée, les évolutions en équivalent annuel sont les suivantes :
 - + 722 PASS 5/17 (en équivalent annuel) ont été établis cette année entre le plein tarif et le tarif réduit. La progression du tarif plein est 7 fois plus importante que celle du tarif réduit (+ 633 cartes pour le plein tarif et + 89 pour le tarif réduit). Les formules réduites représentent 41 % des titres, soit une proportion qui stagne (42 % en 2023 et 42 % en 2019). Le volume des PASS 5/17 est en hausse de + 387 cartes par rapport à 2019.
 - + 1 131 PASS 18/25 ont été établis cette année entre les formules plein tarif et 50 %. La progression du plein tarif semble plus importante mais est en fait proportionnelle au poids respectif des deux catégories (+ 696 PASS 18/25 plein tarif et + 435 pour le tarif à 50 %, qui représente maintenant 37 % des PASS 18/25 pour 37 % en 2023 et surtout pour rappel à peine 18 % en 2019). La progression est importante par rapport à 2019 (+ 2 869 cartes) grâce à la formule réduite.
 - + 1 035 PASS 26 et + ont été enregistrés en 2024 et le niveau de 2019 en équivalent annuel est dépassé (+ 71 cartes), pour cet abonnement qui est le plus cher.

TARIFS TTC DES PRINCIPAUX TITRES DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	Tarif TTC au 1 ^{er} juillet 2022	Tarif TTC au 1 ^{er} juillet 2023	Tarif TTC au 1 ^{er} juillet 2024
-----------------------------------	---	---	---

PASS 1H (Vente au sol)	1,40	1,40	1,40
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	1,70	1,70	1,70
PASS 1H CB (Vente à bord)	1,40	2,00	2,00
PASS 24 H	4,20	4,20	4,20
PASS 10+1	14,00	14,00	14,00

PASS 5/17 Annuel	136,50	136,50	136,50
PASS 5/17 Mensuel	13,00	13,00	13,00
PASS 18/25 9 mois	240,00	240,00	240,00
PASS 18/25 12 mois	315,00	315,00	315,00
PASS 18/25 Mensuels	30,00	30,00	30,00
PASS 26 et + annuels	441,00	441,00	441,00
PASS 26 et + mensuels	42,00	42,00	42,00

Le PASS « Eté -26 ans week-end gratuit » a été reconduit du 6 juillet au 1er septembre. Cette opération a représenté un manque à gagner de 24 152 € HT pour 5 181 bénéficiaires (19 673 € HT l'année dernière pour 4 584 bénéficiaires) auquel s'ajoutent 167 € HT de gratuité d'accès au service DiviaVélodi pour cette même cible pour les deux mois (237 € HT en 2023).

Les -26 ans qui profitaient déjà de supports gratuits lors d'un chargement d'un PASS « Eté -26 ans week-end gratuit » bénéficient désormais de la gratuité du support du 1er juillet au 31 octobre. Cette gratuité étendue a représenté un manque à gagner additionnel au-delà du PASS « Eté -26 ans week-end gratuit » de 20 062 € HT.

Au niveau de la gamme Bus&Tram, seul le tarif du PASS Journée TER-Divia-Ginko a évolué de 328.00 € à 342.00 € (283.00 € à 297.00 € pour la partie TER-Ginko uniquement).

NB : Le nombre de clients de titres combinés TER-Divia en moyenne par mois a augmenté de 17 % en 2024, passant de 1 034 à 1 209, se répartissant en 914 abonnements « + 26 ans » (mensuels et annuels), 259 « -26 ans » et 36 « 7 jours », dépassant ainsi le niveau de 2019 (1 110 clients dont 859 « + 26 ans »).

En ce qui concerne les contremarques, lancées en 2014 et 2015 pour les communes d'Ouges et de Neuilly-lès-Dijon, leur volume est toujours marginal, avec une moyenne mensuelle de 15 clients dont 11 pour Ouges et 4 pour Neuilly-lès-Dijon (contre 12 et 3 en 2023 et pour rappel 18 et 8 en 2019).

RECETTES HT PAR TITRE DE TRANSPORT

Principaux titres grand public	RECETTE HT 2022	RECETTE HT 2023	RECETTE HT 2024
PASS 1H (Vente au sol)	1 684 710	1 761 754	1 978 399
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	577 691	565 809	586 862
PASS 1H CB (Vente à bord)	2 948 611	3 950 655	4 270 000
PASS 24 H	137 313	147 164	168 519
PASS 10+1	3 085 116	3 245 416	3 492 058
PASS 5/17 Annuel	728 714	770 356	823 984
PASS 5/17 Mensuel	540 197	555 146	583 653
PASS 18/25 9 mois	354 933	373 964	387 152
PASS 18/25 12 mois	276 245	294 239	326 693
PASS 18/25 Mensuels	1 636 773	1 770 600	1 946 374
PASS 26 et + annuels	193 973	237 739	276 895
PASS 26 et + mensuels	3 872 018	4 149 485	4 578 878
Autres titres	3 233 621	3 499 538	3 717 046
Sous-Total	19 269 917	21 321 866	23 136 513
Supports	243 176	237 258	223 205
Totalité des recettes	19 513 092	21 559 124	23 359 718

La hausse des recettes par rapport à 2023 de + 8.4 % représentant + 1 800.6 K € se décompose en :

- + 1 828 k€ pour les titres Bus et Tram. En dehors du PASS « Été -26 ans week-end gratuit » qui a représenté un manque à gagner de -24 k€ contre -20 k€ en 2023, il faut prendre en considération un manque à gagner additionnel sur les supports gratuits pour les -26 ans de juillet à octobre s'élevant à -20 k€ soit un total de -24,6 k€. A ce différentiel s'ajoutent les pertes moins importantes des grèves/perturbations hors travaux (-49.7 K € contre -287.7 K €) avec un gain de + 238 K € et un avantage porté à + 213.4 K € en 2024 mais presque entièrement englouti par les pertes liées aux travaux sur l'année.
- -14.1 K € pour les supports
- -2.7 K € pour DiviaVélo
- -10.7 K € pour DiviaVélodi

Avec l'effet tarifaire du Pass 1h CB en année pleine, les PASS Voyages progressent de 2.6 % en quantités pour + 8.4 % en recettes. En ce qui concerne les PASS Abonnements, qui n'ont pas bénéficié d'augmentation tarifaire en 2023 et 2024, il y a également un effet amplificateur, quoique moins marqué, d'une évolution de + 7.6 % sur les quantités pour + 9.2 % de recettes grâce surtout à une forte progression des PASS 26 et + puis des PASS 5/17 en tarif normal par rapport au tarif réduit.

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

Principaux titres grand public	2022	2023	2024
--------------------------------	------	------	------

PASS 1H (Vente au sol)	8,6%	8,2%	8,5%
PASS 1H Dépannage (Vente à bord)	3,0%	2,6%	2,5%
PASS 1H CB (Vente à bord)	15,1%	18,3%	18,3%
PASS 24 H	0,7%	0,7%	0,7%
PASS 10+1	15,8%	15,1%	14,9%

PASS 5/17 Annuel	3,7%	3,6%	3,5%
PASS 5/17 Mensuel	2,8%	2,6%	2,5%
PASS 18/25 9 mois	1,8%	1,7%	1,7%
PASS 18/25 12 mois	1,4%	1,4%	1,4%
PASS 18/25 Mensuels	8,4%	8,2%	8,3%
PASS 26 et + annuels	1,0%	1,1%	1,2%
PASS 26 et + mensuels	19,8%	19,2%	19,6%
Autres titres	16,6%	16,2%	15,9%
Sous-Total	98,8%	98,9%	99,0%
Supports	1,2%	1,1%	1,0%
Totalité des recettes	100,0%	100,0%	100,0%

Comme vu précédemment, les évolutions les plus significatives en termes de part relative concernent le PASS 1 h (hors Dépannage), qui a bénéficié de la hausse tarifaire du Pass1h CB sur le premier semestre et de la lutte contre la fraude sur le second, et qui est passé de 8.2 % à 8.5 % et du PASS 26 et +, qui voit sa part évoluer de 20.3 % à 20.8 % avec sa forte progression en 2024.

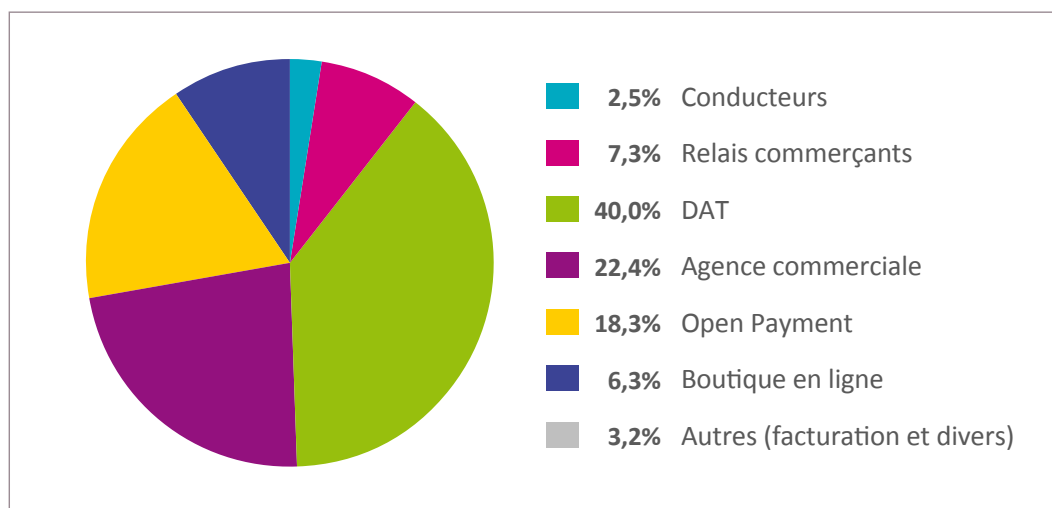
La part relative du Pass1h CB se maintient à 18.3 % avec un semestre touché par la hausse tarifaire en 2023, comme en 2024. C'est toujours le deuxième titre le plus contributif de recettes, derrière le PASS 26 et +.

PART DES DIFFÉRENTS CANAUX DE DISTRIBUTION

Principaux titres grand public	2023	2024
Conducteurs	2,6%	2,5%
Relais commerçants	8,0%	7,3%
DAT	38,8%	40,0%
Agence commerciale	22,8%	22,4%
Open Payment	18,3%	18,3%
Boutique en ligne	6,7%	6,3%
Autres (facturation et divers)	2,7%	3,2%
Total général :	100,0%	100,0%

Comme vu précédemment au niveau des évolutions par titre, les ventes sur DAT (cf PASS 1h (hors Dépannage) et abonnements) progressent encore pour atteindre désormais 40 % des ventes au détriment de l'agence commerciale et des relais. Ce dernier canal ne cesse de décroître chaque année.

→ Contribution des différents canaux de distribution en 2024
Part des recettes



II.1.2.3 / DES ACTIONS COMMERCIALES POUR DÉVELOPPER LES RECETTES

Keolis Dijon Multimodalité a réalisé des actions commerciales pour promouvoir l'utilisation des services DiviaMobilités.

84 journées d'actions commerciales de terrain ont pu être réalisées au cours de l'année 2024 :

- 17 jours pour les présences à l'université (Divia Bus Tour) et dans les grandes écoles
- 19 jours de présence en entreprises pour animations des Plans de Mobilité
- 9 jours de présence dans les entreprises à l'occasion de DSMV (Dijon Sans Ma Voiture) « Entreprises »
- 6 jours de promotion de nos services dans les parkings et aux horodateurs
- 13 jours de promotion des services Liberté et Illico dans les bus et tram
- 4 jours de stands à l'agence DiviaMobilités début septembre
- 8 jours de présence dans les communes
- 5 jours de présence aux salons des seniors, Maison des Seniors et à l'opération « nouveaux habitants »
- 3 jours de stands vélo

Les actions de terrain permettent, en allant à la rencontre du public, de faire découvrir les services de DiviaMobilités de façon concrète.

Au cours des 84 jours de présence terrain réalisées, environ 8 200 personnes ont été rencontrées.

Par ailleurs, les actions commerciales réalisées à l'aide du CRM (emailings et courriers) se sont décomposées de la façon suivante :

- 14 768 mails pour la montée en gamme Pass à voyages vers Liberté
- 21 032 mails pour la montée en gamme des Pass mensuels vers Illico
- 500 mails destinés aux « abandonnistes »

Globalement, 1 084 099 mails ont été envoyés au cours de 131 campagnes menées avec le CRM tout au long de l'année 2024.

LES ACTIONS À DESTINATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

2 250 courriers ont été adressés aux nouveaux habitants arrivant dans la métropole dijonnaise (fichiers La Poste). Ces nouveaux habitants ont disposé des offres commerciales suivantes pour découvrir les services de mobilités :

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

Cette opération a permis d'encarter 176 nouveaux clients représentant un chiffre d'affaires de l'ordre de 10 396 €.

LES ACTIONS À DESTINATION DES SALARIÉS

Keolis Dijon Multimodalité met en place des actions particulières à destination des entreprises. Ses actions s'inscrivent dans le cadre des PDM (Plan de Mobilité), mais aussi d'actions avec des entreprises et administrations partenaires.

- Stands en entreprise : 19 journées - 110 cartes créées en 2024
- Semaine de la Mobilité : 36 cartes créées
- CHU sans ma voiture 2024 : 87 salariés inscrits – 55 cartes créées
- Sécurité sociale sans ma voiture (CAF/URSSAF/CPAM/MSA) : 70 salariés inscrits – 31 nouveaux clients (cartes créées)

LES ACTIONS À DESTINATION DES CLIENTS DES GARAGES

Des packs sont proposés à des garagistes (Renault-2 concessions, Peugeot-2 concessions, Citroën-2 concessions, By-MyCar-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 les transports en commun à des personnes qui ne l'utilisent pas ou peu.

3 180 kits composés d'un ticket chargé de 2 PASS 1h00 accompagnés de la fiche horaire de l'arrêt le plus proche du garage, d'un plan du réseau et d'une offre commerciale pour l'automobiliste (carte DiviaMobilités offerte) ont été distribués aux clients.

LES ACTIONS À DESTINATION DES SENIORS

Keolis Dijon Multimodalité a participé à divers salons organisés sur le territoire de Dijon métropole :

- Salon Seniors de Dijon (rencontre d'environ 700 personnes)
- Salon « Atout'âge » de Quetigny (50 personnes rencontrées)

Keolis Dijon Multimodalité a également participé à l'événement « découverte » vélo organisé par la Maison des Seniors et l'OPAD : présentation des services vélos et accompagnement lors d'une promenade urbaine.

LES ACTIONS À DESTINATION DES TOURISTES

Keolis Dijon Multimodalité s'est adressé à la cible touristique avec la création d'un dépliant dédié. Ce document a été diffusé auprès de 45 hôtels de l'agglomération bien desservis par le réseau Bus&Tram ainsi qu'auprès de l'Office de Tourisme et de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin.

LES ACTIONS DE FIDÉLISATION

Dans le cadre de la fidélisation de la clientèle, le programme « Divia au cœur de vos émotions » a été mis en place. Tout au long de l'année, 9 jeux ont été proposés et près de 1 000 personnes ont participé pour gagner des lots ou des expériences inédites.

II.1.2.4 / LUTTE CONTRE LA FRAUDE

BILAN GLOBAL DES CONTRÔLES DE TITRES EN 2024

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

• Les réussites :

1. Un taux cumulé de voyageurs contrôlés de 1,82, en baisse par rapport à 2023 mais qui reste d'un bon niveau au regard des difficultés rencontrées avec la mise en place du nouveau portable de contrôle entre le 15 juin et le 15 septembre. 819 967 voyageurs ont été contrôlés en 2024.
2. La fraude mesurée (8 %) est un très bon résultat grâce aux nombreuses actions de lutte anti-fraude menées par les AVSR et aussi avec les agents du service prévention,
3. Le taux de recouvrement atteint un très bon score de 59,06% (vs 57,58 % en 2023),
4. Une ritualisation des opérations de contrôles en collaboration avec les diverses FSI (Forces de Sécurité Intérieure) avec 157 opérations depuis janvier 2024,
5. Les signatures de convention avec les Polices Municipales des villes de Talant et de Longvic,
6. La poursuite des actions managériales sur les accidents de travail, qui a permis une forte diminution des agressions sur les agents de contrôle (1 accident de travail en 2024),
7. Le déploiement du Service Prévention,
8. Le recrutement de 4 contrôleurs en novembre 2024.

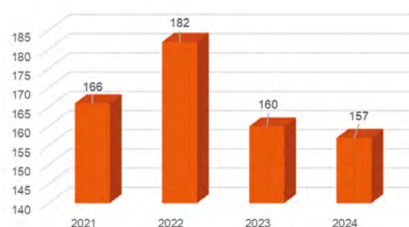
Evolution des Opérations Conjointes avec les F.S.I

Année 2024 :

157 Opérations conjointes

- Police Nationale = 95
- Police Municipale Dijon = 43
- Police Municipale de Talant = 1
- Gendarmerie Nationale = 18 (ROC, Quetigny, Sombornon)

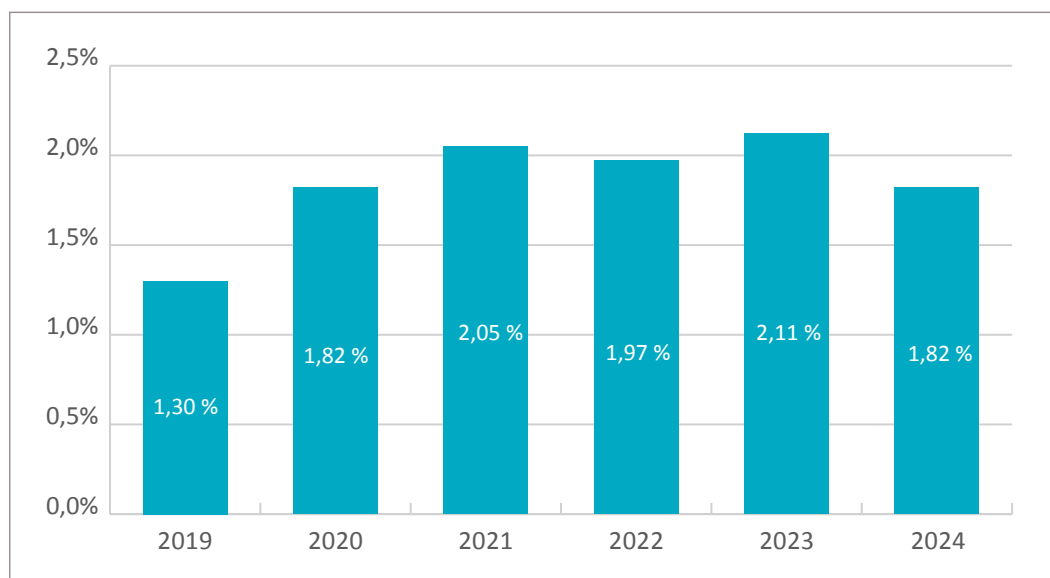
Evolution des OP conjointes FSI



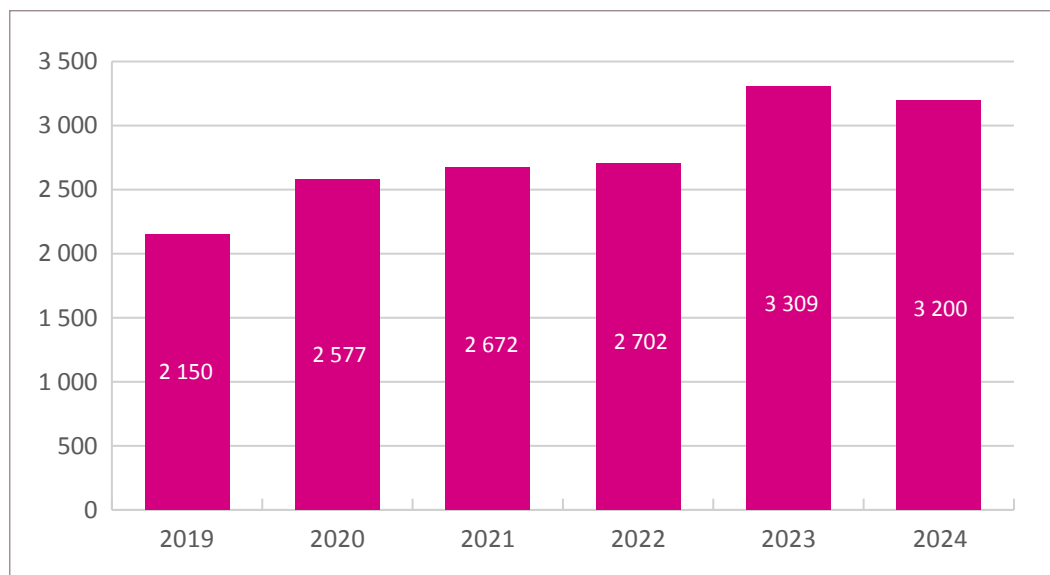
• Les axes de progrès pour 2025 :

1. Augmenter le nombre des IMS (Intervention en Milieu Scolaire) pour communiquer et sensibiliser les jeunes sur les offres de transports, le civisme dont le rappel à la validation et la sécurité.
2. Développer les interventions du Service Prévention dans les quartiers sensibles afin de réduire les incivilités et maintenir une visibilité sur l'ensemble du réseau
3. Fiabiliser le nouveau portable de contrôle et la nouvelle billettique afin de limiter les impacts sur les actions de lutte contre la fraude.

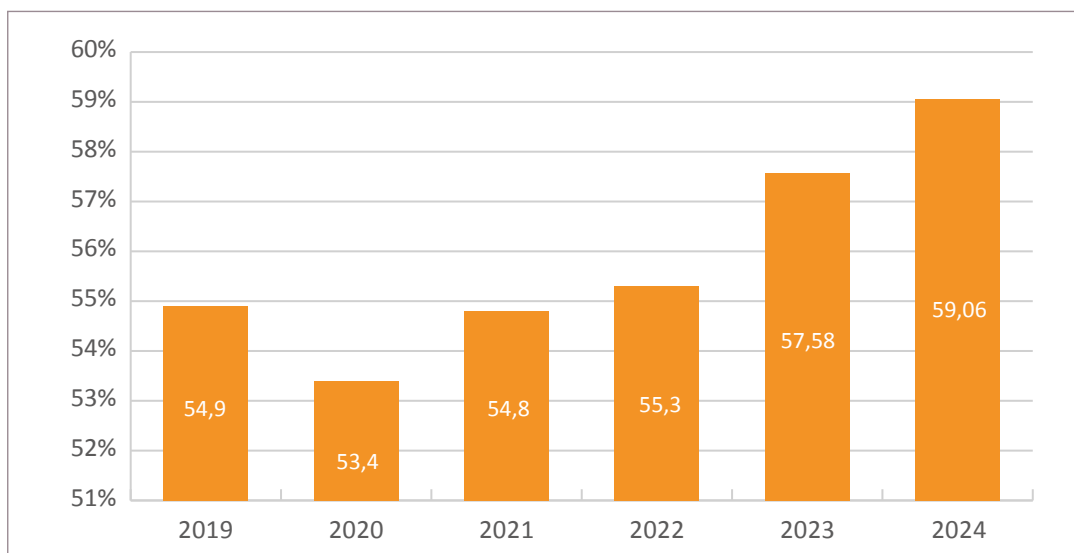
→ Évolution du taux de contrôle (% voyageurs contrôlés)



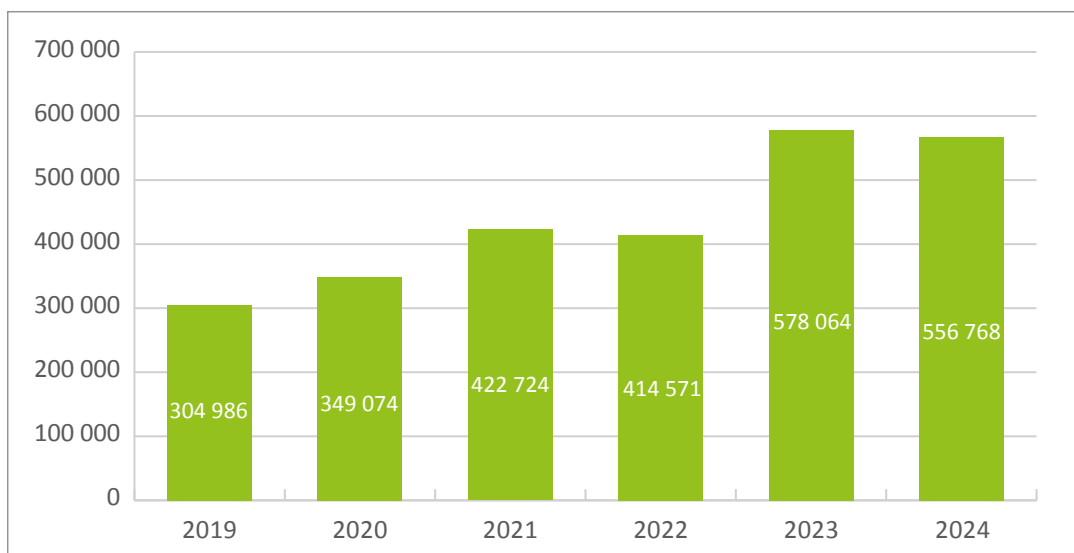
→ Évolution du nombre moyen de PV / mois



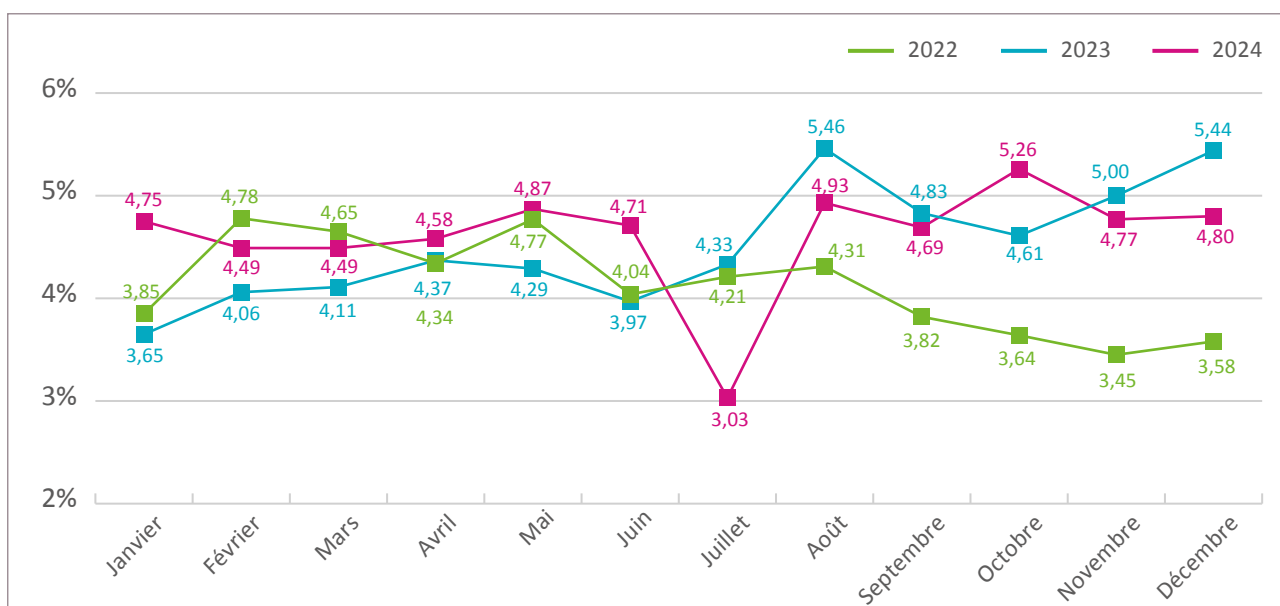
→ Évolution du taux de Recouvrement %



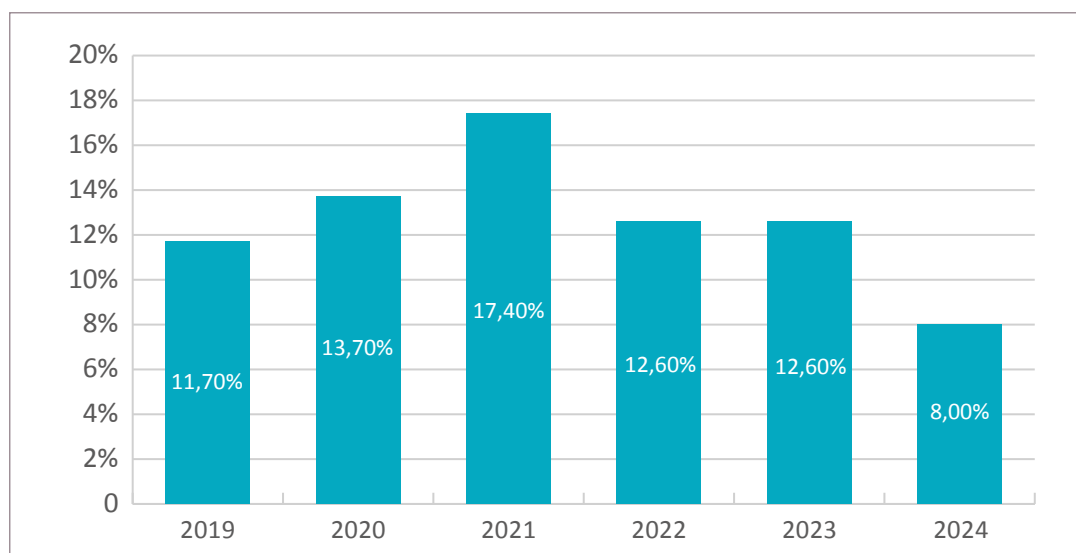
→ Évolution annuelle des recettes PV



→ Évolution du taux de fraude constaté en situation de contrôle



→ Évolution du taux de fraude enquêté



II.1.2.5 / SERVICE DIVIACCÈS RÉSERVÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)

La gestion des réservations de ce service est assurée par les équipes de Keolis Dijon Multimodalité. L'exploitation est quant à elle déléguée à Transmontagne, qui utilise 10 véhicules de petit gabarit pour assurer les groupages. En outre, un transport en taxi peut être proposé en cas d'indisponibilité des minibus ou de contraintes horaires non flexibles de la part des clients, sachant que pour tous les déplacements non contraints, la prise en charge se fait entre + ou - 60 min par rapport à l'heure souhaitée.

Les adhérents bénéficient d'horaires de réservation étendus (7h00 à 18h30 du lundi au samedi), du prélèvement automatique, de la consultation des réservations.

En 2024, l'ensemble du personnel affecté à la gestion du service a été formé aux nouvelles dispositions du règlement ainsi qu'à l'outil XE, qui sert à la planification et à l'optimisation des courses. Une règle prévue dans le dispositif de 2022 a été appliquée de manière ferme depuis septembre 2024, consistant à demander aux adhérents n'ayant pas utilisé le service depuis 12 mois de représenter un dossier en commission.

Enfin, des rencontres avec des partenaires, associations et établissements (APF, Les Yeux en promenade, Simon de Cyrène, ESAT ACODEGE) ont été organisées afin de sensibiliser les adhérents aux bonnes pratiques et améliorer la qualité de service offerte.

→ Données spécifiques à ce service :

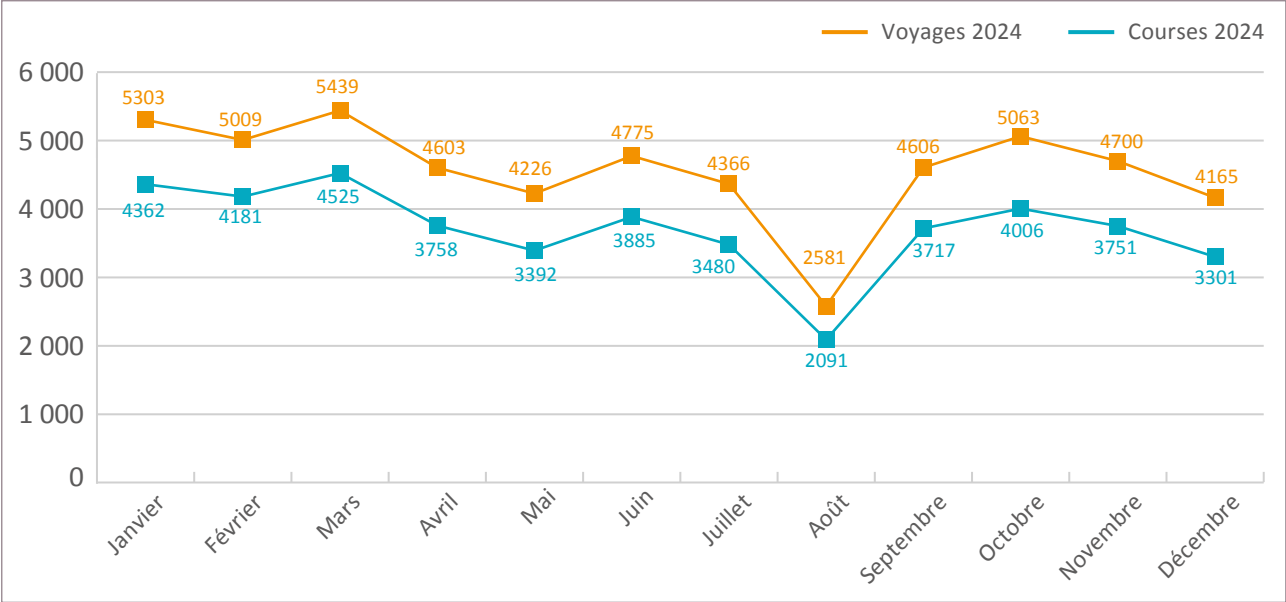
Accession au service	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
Nombre de demandes d'admission	160	162	200	240	20%
Nombre d'admissions	83	89	120	127	6%
% d'admission	52%	55%	60%	53%	-12%
Nombre d'ayants droits	853	859	639	658	3%
Nombre d'utilisateurs	429	477	485	515	6,2%

Le nombre de bénéficiaires du service continuent à progresser, + 3 % pour les ayants droits et + 6.2 % pour les utilisateurs.

Nombre de courses réalisées	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
Nombre total de courses	38 604	44 360	45 549	44 449	-2,4%
Nombre de courses par utilisateur	90,0	93,0	93,9	86,3	-8,1%

Malgré la hausse du nombre d'utilisateurs, un meilleur groupage permet une baisse sensible du nombre de courses, avec toutefois une progression des kilomètres Diviaccés de + 4.2 %. Le nombre de courses annuelles par utilisateur baisse ainsi de 94 à 86 (pour rappel près de 108 en 2019).

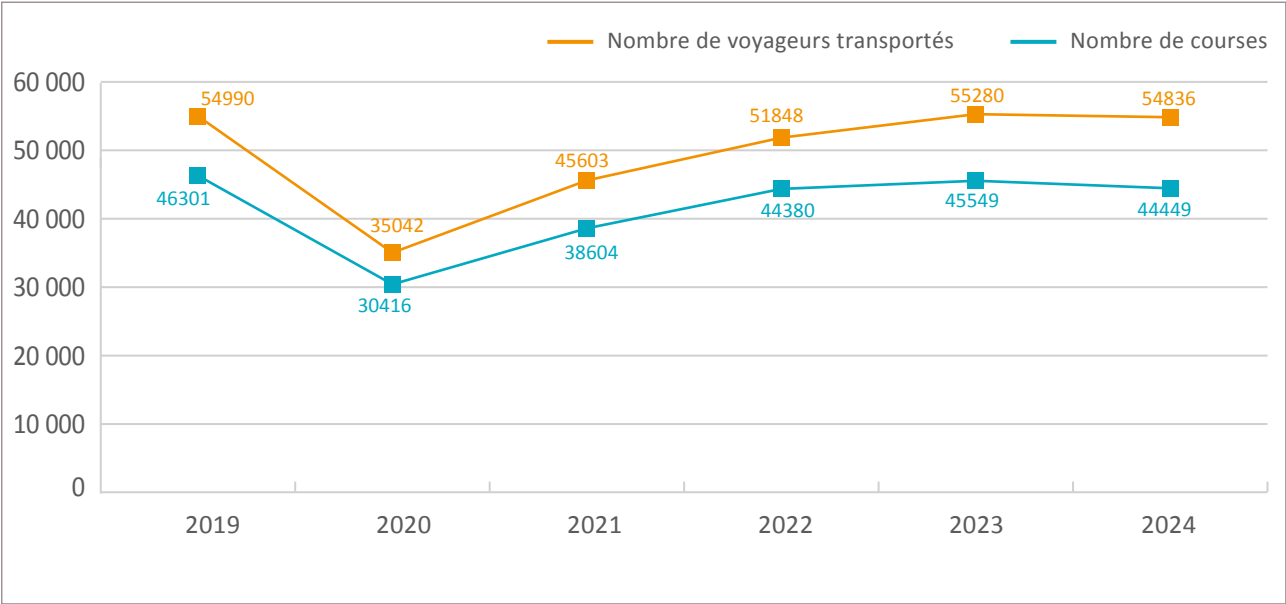
→ Nombre de courses et voyageurs transportés en 2024



Nombre de voyageurs transportés	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
Nombre de voyageurs transportés	45 603	51 848	55 280	54 836	-0,8%
Nombre de voyageurs par course	1,18	1,17	1,21	1,23	1,7%

La baisse des courses a été plus que proportionnelle à celle des voyages (-2.4 % contre -0.8 %) avec l'intensification du groupage précité, ce qui permet d'améliorer le taux de groupement.

→ Évolution des courses et voyageurs transportés en 2024



Tarifs TTC au 1er juillet	2023	2024	Évolution 2024/2023
Pass DiviAccès 1H	1,40	1,40	0,0%
Pass DiviAccès 1H CSS	0,70	0,70	0,0%

En 2024, les tarifs de base Diviaccès, indexés sur celui du Pass 1 h, n'ont pas augmenté. Depuis 2023, des pénalités sont appliquées en cas d'annulation tardive. En 2024, 740 déplacements inutiles des véhicules ont été constatés pour absence d'annulation.

Recettes HT du service	2023	2024	Évolution 2024/2023
	71 299	72 364	1,5%

L'évolution des recettes (+ 1.5 %) est de plus de 2 points supérieure à celle des voyages.

Coûts directs de la sous-traitance	2023	2024	Évolution 2024/2023
	1 213 597	1 396 084	15,0%

En 2024, il y a eu un rattrapage de kilomètres de 2023 et une revalorisation des coûts liés au contrat, de l'année 2023.

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 Bus&Tram.
- Ils sont libres d'accès. La sortie est possible 24h/24.
- L'accès est gratuit.

→ Fréquentation moyenne par jour

	Lundi à vendredi			Samedi			Dimanche		
	2023	2024	Évol %	2023	2024	Évol %	2023	2024	Évol %
Piscine Olympique	123	171	+ 39 %	58	77	+ 33 %	19	23	+ 21 %
Valmy	60	82	+37%	39	53	+ 36%	13	17	+ 31 %



II.1.3 / SUIVI DE L'ACTIVITÉ VÉLO

II.1.3.1 / DIVIAVÉLO

Le service DiviaVélo connaît une dynamique globale positive en 2024 avec 696 contrats longue durée réalisés, soit une hausse de 19 % par rapport à 2023. La courte durée est par contre en baisse de 11 % avec 478 contrats réalisés contre 537 en 2023.

En conséquence, le chiffre d'affaires DiviaVélo a baissé de 9,5 % et ce malgré les nouveaux vélos mis à disposition à l'essai ou reconditionnés, soit un chiffre d'affaires de 25 994 € en 2024 contre 28 733 € en 2023. Toutefois, l'activité globale est en hausse depuis 2019 où le chiffre d'affaires était de 24 986 €.

Parmi les nouveaux modèles proposés, ce sont les vélos à l'essai à assistance électrique qui ont représenté le plus gros chiffre d'affaires (981 €).

→ Recettes totales DiviaVélo par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
24 h	3,00	260	650	2,5%
48 h	5,00	99	412	1,6%
7 jours	9,00	69	518	2,0%
s/total courte durée		428	1580	6,1%
1 mois tout public	15,00	117	1462	5,6%
3 mois tout public	30,00	50	1250	4,8%
6 mois tout public	50,00	36	1500	5,8%
9 mois tout public	65,00	6	325	1,3%
12 mois tout public	80,00	91	6067	23,3%
s/total tout public		300	10604	40,8%
1 mois -26 ans	11,25	22	206	0,8%
3 mois -26 ans	22,50	24	450	1,7%
6 mois -26 ans	37,50	17	532	2,0%
9 mois -26 ans	48,75	10	406	1,6%
12 mois -26 ans	60,00	20	1000	3,9%
s/total -26 ans		93	2594	10,0%
1 mois client DIVIA ou CSS	7,50	38	237	0,9%
3 mois client DIVIA ou CSS	15,00	52	650	2,5%
6 mois client DIVIA ou CSS	25,00	18	375	1,5%
9 mois client DIVIA ou CSS	32,50	7	190	0,7%
12 mois client DIVIA ou CSS	40,00	92	3067	11,8%
s/total client DIVIA ou CSS		207	4519	17,4%
1 mois vélo pliant tout public	15,00	1	13	0,0%
1 mois vélo à assistance électrique tout public	30,00	30	750	2,9%
1 mois vélo cargo longtail	30,00	11	275	1,1%
1 mois tricycle	30,00	0	0	0,0%
s/total vélos à l'essai tout public		42	1038	4,0%
1 mois vélo pliant -26 ans	11,25	0	0	0,0%
1 mois vélo à assistance électrique -26 ans	22,50	3	56	0,2%
1 mois vélo cargo longtail -26 ans	22,50	0	0	0,0%
1 mois tricycle -26 ans	22,50	0	0	0,0%
s/total vélos à l'essai -26 ans		3	56	0,2%
1 mois vélo pliant client DIVIA ou CSS	7,50	5	31	0,1%
1 mois vélo à assistance électrique client DIVIA ou CSS	15,00	14	175	0,7%
1 mois vélo cargo longtail client DIVIA ou CSS	15,00	6	75	0,3%
1 mois tricycle client DIVIA ou CSS	15,00	0	0	0,0%
s/total vélos à l'essai client DIVIA ou CSS		25	281	1,1%
1 mois tout public reconditionné	7,50	0	0	0,0%
3 mois tout public reconditionné	15,00	3	38	0,1%
6 mois tout public reconditionné	25,00	0	0	0,0%
9 mois tout public reconditionné	32,50	1	27	0,1%
12 mois tout public reconditionné	40,00	9	300	1,2%
s/total tout public reconditionné		13	365	1,4%
1 mois -26 ans reconditionné	5,60	0	0	0,0%
3 mois -26 ans reconditionné	11,25	0	0	0,0%
6 mois -26 ans reconditionné	18,75	1	16	0,1%
9 mois -26 ans reconditionné	24,35	2	40	0,1%
12 mois -26 ans reconditionné	30,00	1	25	0,1%
s/total -26 ans reconditionné		4	81	0,3%
1 mois client DIVIA ou CSS reconditionné	3,75	0	0	0,0%
3 mois client DIVIA ou CSS reconditionné	7,50	2	12	0,0%
6 mois client DIVIA ou CSS reconditionné	12,50	5	52	0,2%
9 mois client DIVIA ou CSS reconditionné	16,25	0	0	0,0%
12 mois client DIVIA ou CSS reconditionné	20,00	4	67	0,3%
s/total client DIVIA ou CSS reconditionné		11	131	0,5%
Petit Rouleur 1 mois	1,50	352	440	1,7%
Entreprise	-	-	4199	16,1%
Pénalités	-	-	106	0,4%
Recettes Totales			25994	100,0%

II.1.3.2 / DIVIAVÉLODI

La dynamique DiviaVélodi est stable en 2024 par rapport à 2023 avec 124 132 emprunts contre 124 513 en 2023, soit une quasi-stabilité (-0.3 %), et en moyenne 9 988 emprunts par mois (hors été).

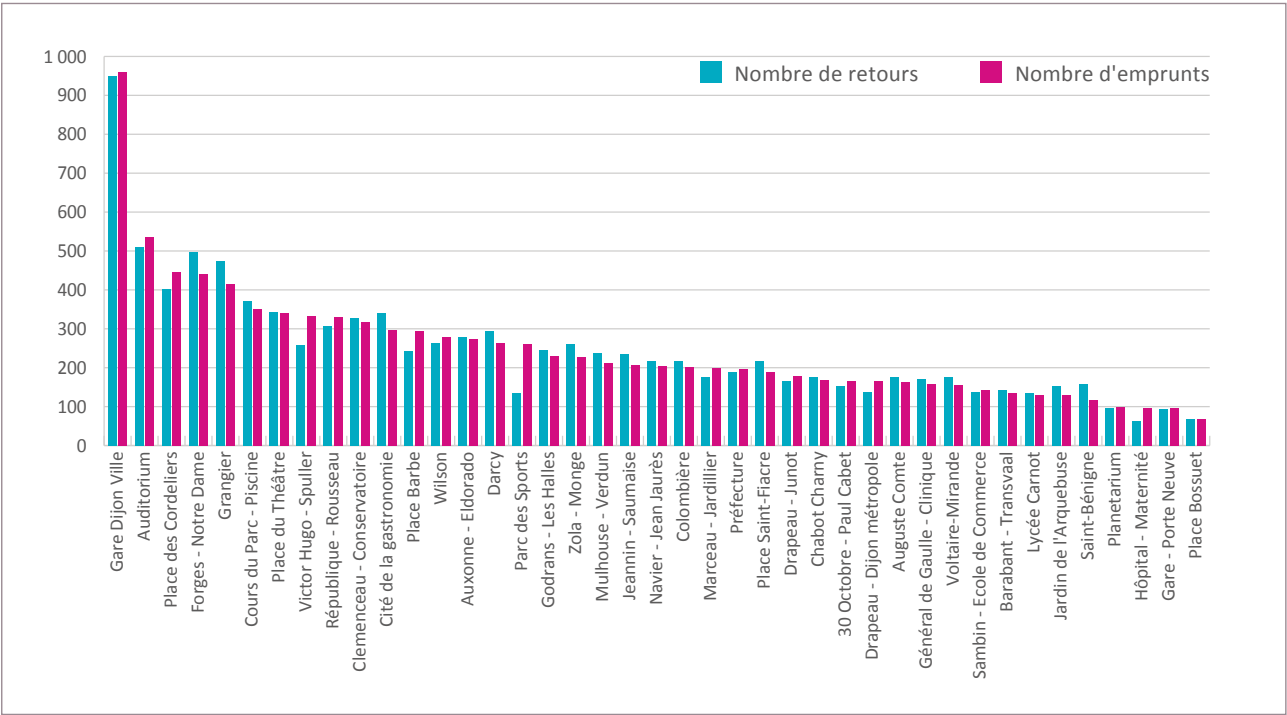
→ Moyenne d'emprunts par jour (hors été)

	2023	2024	Évolution
Semaine	383	383	0%
Samedi	259	231	-11%
Dimanche	232	177	-24%

La station « Gare Dijon Ville », avec près de 1 000 emprunts en moyenne par mois, est de loin celle qui est la plus fréquentée, près de deux fois plus que les stations suivantes « Auditorium », « Place des Cordeliers », « Forges Notre Dame » et « Grangier ».

Le graphique ci-dessous a été réalisé sur la base d'une moyenne des emprunts par mois sur 10 mois, et tenant compte des mois de fonctionnement pour les stations « Place Bossuet », « Jardin de l'Arquebuse », « 30 Octobre Paul Cabet » et « Planetarium » qui ont connu des périodes de fermeture importantes au cours de l'année 2024.

→ Hit parade des stations en nombre d'emprunts par mois



NB : fermeture station Planetarium en juin 2024

Le service avait vu ses tarifs baisser au 1er juillet 2023, ce qui joue désormais en année pleine en 2024 :

- Création du tarif 1h=1€
- Baisse du prix des abonnements multimodaux et tarification de la 1/2h entamée à 1€ pour tous.

De ce fait, avec un nombre d'emprunts qui se maintient, les recettes baissent de 14.4 % passant de 78 995 € en 2023 à 67 633 € cette année.

Ainsi, le chiffre d'affaires total de l'activité vélo s'élève à 93 627 € en 2024 contre 107 728 € en 2023, soit une baisse de 13.1 %.

La baisse tarifaire mise en place en 2023 touche plus particulièrement les formules de courte durée (de 1 h à 7 jours). Ainsi, la part relative des recettes provenant des paiements par CB aux stations baisse, passant de 68,5 % en 2023 à 61,9 % en 2024 (de 54 145 € à 41 843 €). 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 (de 14 324 en 2023 à 6 498 en 2024). Le cumul des quantités des formules 1h + 24 h est stable (19 218 € en 2024 contre 19 144 € en 2023) mais la qualité de service s'en est trouvée améliorée avec une meilleure compréhension de la formule tarifaire et moins de service après-vente réalisé pour les clients qui auraient gardé le DiviaVélodi pendant 24h par mauvaise compréhension du service.

La part relative des formules annuelles dans les recettes augmente passant de 32 % en 2023 à 39 % cette année, avec une progression de 12,3 % des recettes de la formule « 1 an tout public ». La part des formules « 1 mois » reste toujours marginale dans les recettes (moins de 1 %).

→ Recettes totales DiviaVélodi par type d'abonnement :

Type d'abonnement	Tarifs	Quantités	Recettes HT	Répartition recettes %
CB Bornes 1h, 24h et 7 jours et dépassements 30 min * et cautions	-	-	41 843	61,9%
Prélèvements 30 min dépassements 1 mois et 1 an et cautions	-	-	1 883	2,8%
1 mois tout public	10,00	34	283	0,4%
1 an tout public	30,00	164	4 100	6,1%
1 mois abonné Bus&Tram	5,00	20	83	0,1%
1 an abonné Bus&Tram	22,00	96	1 760	2,6%
1 mois eBoutique	10,00	0	0	0,0%
1 an eBoutique	30,00	25	625	0,9%
1 mois abonné Bus&Tram eBoutique	5,00	0	0	0,0%
1 an abonné Bus&Tram eBoutique	22,00	1	18	0,0%
Petit rouleur 1 mois	1,00	352	294	0,4%
Remboursement et Gratuité	-	-	-3 107	-4,6%
Tacite reconduction formules annuelles	-	-	19 851	29,4%
Recettes totales	-	-	67 633	100,0%

* dépassement de toute heure entamée au-delà d'une heure pour la formule "1 h"

Ressources humaines

L'équipe exploitation du service DiviaVélodi se compose de 9 personnes :



La nouvelle organisation des services vélos mise en place le 1er janvier 2023 s'est poursuivie en 2024, avec une montée en compétence des équipes par rapport à l'organisation précédente.

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, nettoyer les stations, contrôler les équipements et intervenir en cas de dysfonctionnement.

En 2024, l'équipe des régulateurs et le technicien spécialisé ont régulé 20 996 vélos. Ils ont également réalisé 4 715 contrôles de la qualité des vélos (contre 4 752 en 2023), 1 094 contrôles de la qualité des stations (1 057 en 2023) et 1 705 interventions de maintenance sur le mobilier des stations (1 650 en 2023).

En plus de ces activités du quotidien, l'équipe aura participé en 2024 aux projets de développement des services vélos :

- réception, préparation et mise en service des 500 nouveaux DiviaVélo et des 85 vélos à l'essai,
- commercialisation de l'assurance avec le partenaire Tulip,
- interventions multiples sur les stations DiviaVélodi (Bossuet, Godrans les Halles, 30 Octobre Paul Cabet, Planetarium, Jardin de l'Arquebuse, Gare Dijon Ville),
- réception, préparation et mise en service des 120 nouveaux DiviaVélodi.

II.1.3.3 / DIVIAVÉLOPARK

Deux formules d'abonnement sont proposées pour accéder aux 16 DiviaVéloPark :

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

La souscription à un abonnement DiviaVélo ou à un abonnement Bus&Tram annuel ou Illico offre la gratuité du service DiviaVéloPark.

En 2024, 1 401 clients ont bénéficié du service et la fréquentation moyenne mensuelle (hors été) est de 519 utilisateurs (représentant 435 clients différents) dont 76 dans les DiviaPark, contre 488 en 2023, soit une hausse de 6.4 %. Le service a connu une nette évolution depuis 2019 où l'on dénombrait en moyenne 396 utilisateurs par mois.

Le nombre d'utilisations moyen mensuel (hors été) est stable avec 4 064 ouvertures en 2024 contre 4 137 en 2023 (-1.7 %), mais en hausse de 50 % par rapport à 2019. Le DiviaVéloPark le plus fréquenté reste toujours celui de la Gare avec 227 clients en moyenne par mois (hors été) et au niveau des DiviaPark, celui de Darcy-Liberté avec 30 clients en moyenne par mois. La dynamique du DiviaVéloPark de la Gare sera à surveiller en 2025 avec une baisse importante en fin d'année 2024 suite aux travaux et à la baisse du nombre d'emplacements disponibles.

→ Nombre de clients par mois par DiviaVéloPark

DiviaVéloPark	Nombre d'utilisateurs\ mois en 2023	Nombre d'utilisateurs\ mois en 2024	Evol %
Europe – Simone Weil	11	17	+ 54.5 %
Grand Marché	23	23	-
Grésilles Trimolet	19	28	+ 47.4 %
Longvic Mairie	8	9	+ 12.5 %
Nation	26	23	-11.5 %
Parc des Sports	10	11	+ 10 %
Chenôve Centre	23	23	-
Dijon Gare	216	227	+ 5.1 %
Université	29	32	+ 10.3 %
CHU-Hôpitaux	9	9	-
Monge Cité de la Gastronomie	45	41	-8.9 %
Darcy-Liberté	26	30	+ 15.4 %
Sainte-Anne	10	11	+ 10 %
Tivoli-Berbisey	4	2	-50 %
Condorcet	10	13	+ 30 %
Clémenceau	19	20	+ 5.3 %
Total utilisateurs	488	519	+ 6.4 %
Nombre de clients différents	429	435	+ 1.4 %

Les recettes liées à DiviaVéloPark sont en stabilité par rapport à l'année précédente : 505 PASS DiviaVéloPark annuels à 10 € ont été vendus (497 en 2023) et 422 PASS mensuels à 1 € (482 en 2023). L'abonnement « Petit rouleur » permet également l'accès aux DiviaVéloPark et 352 PASS mensuels ont été réalisés. Ceux-ci sont valorisés à 0.50 € pour une recette totale de 5 135 € (contre 4 966 € en 2023).



II.1.4 / RESSOURCES HUMAINES

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

Au 31 décembre 2024, 754 personnes travaillaient à Keolis Dijon Multimodalité dont 728 salariés et 26 personnes détachées de Keolis SA. Au global, les effectifs des salariés travaillant à Dijon Multimodalité sont répartis comme suit :

		CADRES, MAÎTRISES et TECHNICIENS	EMPLOYÉS	CONDUCTEURS	AGENTS EXÉCUTION AUTRE	TOTAL
Global		94	66	509	59	728
Par sexe	Hommes	73	19	398	55	545
	Femmes	21	47	111	4	183

→ Par temps de travail* :

Temps complet	Temps partiel
666	56

→ Par contrat de travail* :

CDI	CDD	Dont contrats de professionnalisation ou d'apprentissage
681	41	16

* sur la base des effectifs salariés de Keolis Dijon Multimodalité présents au 31/12/2024 (hors 6 contrats suspendus portant ainsi l'effectif global KDM à 722)

Les effectifs en 2024 se rapprochent du niveau 2023, avec une légère hausse des effectifs de conduite au 31/12/2024. Cette hausse s'explique par des recrutements supplémentaires pour permettre de sécuriser le présentisme à la conduite ; classiquement les conducteurs CDD recrutés en 2024 le sont au motif principal de remplacement. Keolis Dijon Multimodalité a tout de même connu quelques sorties de l'entreprise à la suite d'impossibilité de reclassement pour inaptitude, retraites et démissions.

L'entreprise maintien ses recrutements en 2024 compte-tenu de ses sorties des effectifs.

Concernant les conducteurs, il est enregistré une légère hausse de leur effectif entre fin 2023 et fin 2024 (+3) ; en parallèle le nombre de conducteurs-receveurs exerçant dans le cadre d'un CDD de remplacement est stable : 22 personnes fin 2024 alors qu'il y en avait 21 fin 2023. Cette continuité du recours au CDD vient répondre à un taux d'absentéisme qui malgré une baisse enregistrée en 2024 reste élevé.

L'âge moyen des salariés de Keolis Dijon Multimodalité au 31 décembre 2024 reste identique à celui de fin 2023 à savoir 45 ans et l'ancienneté moyenne est restée identique (12 ans).

Dans l'ensemble et tous types de contrat de travail confondus (CDD / CDI), le nombre d'embauche réalisées en 2024 est inférieur à 2023 :

- 40 recrutements CDI réalisés en 2024 (dont 13 transformations de CDD en CDI),
- 30 recrutements en CDD.

Parmi les personnels qui ont rejoint l'entreprise en 2024, 24 sont des femmes. A la fin de l'année 2024, le taux de féminisation des effectifs de Keolis Dijon Multimodalité est de 25.6%, à la conduite il est de 22%.

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

A l'article 31 du contrat de Délégation de Service Public portant sur l'exploitation des services de la mobilité, Keolis Dijon Multimodalité 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 réservant un minimum de 50 000 heures d'insertion aux personnes 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.

Sur l'année 2024, 41 000 heures ont été réalisées au total pour tous les services de mobilité. En cumul des années 2023 et 2024, le total des heures d'insertion est de 88 300 heures soit 176% de l'obligation contractuelle. Concernant Keolis Dijon Multimodalité, près de 18 000 heures ont été réalisées par des embauches en CDD ou CDI de conducteurs-receveurs. En y intégrant les achats responsables, le nombre d'heures pour 2024 totalise 33 000 heures au titre de Keolis Dijon Multimodalité.

Les actions en matière d'insertion professionnelle

Dans le domaine des partenariats et du recours aux structures d'insertion, la nouveauté en 2024 concerne PIMMS Médiation Dijon dont l'activité de médiation transport est devenue activité d'insertion début 2024. Cela signifie que tous les médiateurs embauchés en 2024 l'ont été en contrat d'insertion et ont totalisé 3124 heures.

L'autre partenaire majeur d'insertion est le Groupe ID'EES dont le nombre d'heures d'insertion s'élève à 26 500 heures au total des deux 1ères années de la DSP et pour les contrats d'achats avec Keolis Dijon Multimodalité, EFFIA ayant aussi recours à ID'EES intérim pour les activités stationnement et fourrière.

Acteur local engagé en faveur du développement de l'alternance et des stages en entreprises, Keolis Dijon Multimodalité a accueilli au cours de l'année 2024 :

- 16 jeunes en contrats d'alternance
- 11 étudiants stagiaires « post-bac » pour un total de 853 jours d'accueil
- 10 collégiens pour leur stage découverte d'une semaine
- 10 lycéens stagiaires
- 5 stagiaires en PMSMP pour découvrir le métier de Conducteur-receveur.
- 3 personnes accueillies dans le cadre de la journée DUODAY le 21/11/202

Cet engagement se traduit aussi par la participation à de nombreux forums emploi au cours de l'année :



- Carrefour des Carrières au Féminin **le 13/01/2024**, un événement organisé par l'association FETE permettant à des jeunes filles en cours d'orientation et des femmes en recherche d'emploi de rencontrer des professionnelles ayant choisi une carrière peu féminisée et qui souhaitent partager leur expérience
- Job dating insertion organisé par le Club « LESE » (Les Entreprises s'Engagent 21) et Creativ **le 8/02/2024**
- Forum emploi organisé par la Ville de Chevigny St Sauveur **le 20/03/2024**
- Job dating France travail organisé chez Salt & Pepper **le 30/04/2024**
- Matinée de présentation des métiers de la conduite à destination des publics en insertion **le 17/05/2024**, en lien avec France Travail et divers partenaires de l'insertion et notamment le PLIE
- Session de simulations d'entretiens à Creativ **le 7/06/2024**
- Forum emplois des métiers du transport et de la logistique organisé par France Travail et la Ville de Chenôve **le 8/10/2024**
- Forum Halte discriminations (à l'occasion du passage du tour régional à Dijon) **le 21/11/2024**
- Handijob MEDEF **du 22/11/2024**
- Forum emploi organisé par Creativ et le CESAM à destination des stagiaires du DAQ **le 26/11/2024**
- Forum « emplois francs » organisé par France travail et Creativ à la Maison Phare de la Fontaine d'Ouche **le 28/11/2024**.

II.1.4.2 / LA FORMATION

Le plan de formation de Keolis Dijon Multimodalité pour l'année 2024 totalise une somme de 362 375 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, 19 803 heures de formation ont été dispensées aux salariés en 2024 contre 23 789,4 heures en 2023 :

	Nb d'heures de formation	Nb de salariés formés
CONDUCTEURS	13 578,50	383,00
OUVRIERS	2 904,50	66,00
EMPLOYÉS	949,96	64,00
MAÎTRISES	2 370,50	78,00

Plus de détail à l'annexe 3.1.5

Le plan de formation des Conducteurs et Conductrices bus et tramway

En 2024 un volume de formation plus important était escompté, cependant la montée en compétence prévue pour accueillir le projet H2 n'a pu se réaliser et est décalée dans le temps.

Néanmoins l'année 2024 a permis le déploiement de formations pour le métier de la conduite avec un nombre d'heures de formation dispensé plus important qu'en 2023.

En effet, le retour à une activité post covid assortie d'une baisse de l'absentéisme a permis de dégager plus d'heures de formation. Pour autant la complexité de détachement des conducteurs sur des temps de formation en dehors des formations spécifiques métiers reste encore un axe d'amélioration.

En 2024 les conducteurs et conductrices ont bénéficié de 13 025 heures de formation (contre 7 113 h en 2023) de formation dont :

- 3 605 heures consacrées à la Formation Continue Obligatoire,
- 1 512 heures consacrées au Recyclage tramway d'une journée,
- 3 199 heures consacrées à l'Habilitation initiale tramway,
- 2 688 heures consacrées au cursus d'intégration des nouveaux embauchés.

D'autres actions ont concerné des effectifs plus restreints, initiées à la demande du salarié ou sur proposition de son manager, et portant sur la gestion du stress, accompagner un agent après un événement grave ainsi que des stages de récupération de points de permis de conduire.

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

La politique formation de Keolis Dijon Multimodalité 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. Par ailleurs Keolis Dijon Multimodalité met au cœur de son action la filière managériale en accompagnant le développement des compétences.

À titre d'exemples, ont été organisées en 2024 les actions suivantes :

- La poursuite de l'accompagnement de la filière managériale avec les formations « prise de fonction manager », et plus globalement l'ensemble de la ligne managériale a été formé pour accompagner la réduction de l'absentéisme et établir un socle commun à l'ensemble de la filière dans la continuité des actions de développement du leadership initiées en 2023,
- La poursuite du déploiement du projet « Culture sécurité », à destination de l'ensemble du personnel,
- La poursuite de la formation du personnel de l'Agence DiviaMobilités à la gestion des situations d'agressivité et/ou d'incivilités en face à face avec la clientèle
- Une action de formation en ligne portant sur la prévention de la corruption et du trafic d'influence à destination des salariés susceptibles d'être exposés à ce type de risque (salariés en contact avec des tiers fournisseurs ou prestataires de l'entreprise) ainsi que des formations permettant de mieux appréhender la RGPD,
- Des actions de sensibilisations et de formation autour de la prévention du sexisme ordinaire
- Enfin, comme chaque année, 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

Les accords d'entreprise :

Au cours de l'année 2024, de nombreux chantiers de négociations ont été mis en œuvre et ont permis la signature de :

- Les négociations annuelles obligatoires qui ont abouti à un accord majoritaire signé par 4 organisations syndicales sur 5,
- Une négociation relative à l'égalité professionnelle s'est ouverte en 2024. Les échanges ont permis la conclusion d'un accord le 28 juin 2024.

Les réunions avec les instances représentatives du personnel :

L'année 2024 a permis des réunions régulières du Comité Social et Economique, de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail et avec les Représentants De Proximité, ainsi que des Commissions information aide au logement, formation professionnelle et égalité professionnelle, plusieurs réunions supplémentaires ont été organisées au cours de l'année 2024.

En complément, des réunions supplémentaires du Comité Social et Economique ont été tenues :

- Deux réunions dans le cadre des consultations en lien avec la Loi Rebsamen,
- Deux réunions dans le cadre de la consultation portant sur des fins de procédures d'inaptitude,
- Une réunion consacrée à l'examen des comptes du CSE.
- Ainsi que 4 réunions de la Commission Santé Sécurité et des Conditions de Travail (CSSCT) du CSE

Les mouvements sociaux :

L'année 2024 a connu une baisse du nombre d'alarmes sociales : 10 alarmes sociales contre 14 en 2023, dont 1 pour des motifs d'ordre national (Droit des femmes) et 9 pour des motifs locaux (conditions de travail, planning personnalisé...). Les organisations syndicales représentatives ont déposé 6 préavis de grève (contre 12 en 2022), dont 1 pour un motif d'ordre national. L'ensemble de ces préavis a donné lieu à 4 jours de grève (contre 25 en 2023). Les heures de grève sont en baisse par rapport à 2023, avec un total de 1454,58 heures (192,66 heures de grève pour un motif national et 1261,92heures pour un motif d'ordre local).

B. AU SEIN DE L'ENTREPRISE

L'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail :

Un projet de planning personnalisé à la conduite permettant une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle a été initié en 2023. L'expérimentation s'est déroulée tout au long de l'année 2024 sur un périmètre de roulement d'environ 80 conducteurs, avec des de groupe de travail impliquant les conducteurs du roulement et des réunions régulières avec les représentants du personnel.

Dans le même but, un autre dispositif a été expérimenté en 2024 au profit des conducteurs permettant de prendre jusqu'à 3 jours parmi les droits à congés / repos acquis (ex : congés annuels, repos dus, PFR) par an par salarié et ce distinctement des tours de congés pour répondre à des besoins de la vie privée.

Dans la continuité des chantiers initiés précédemment, des travaux et échanges ont été menés sur l'étude de certaines lignes en lien avec les périodes de travaux de voirie sur le réseau.

Dans la perspective d'accueillir à terme une flotte de bus hydrogène, des tests sur l'ergonomie des postes de conduite en collaboration avec la CSSCT ont permis de recueillir les attentes des conducteurs et de les partager avec le constructeur.

Sur un autre volet relatif aux conditions de travail intéressant l'ensemble des salariés, une démarche relative aux risques psychosociaux a été initiée avec la mise en place d'un Comité de Pilotage pluridisciplinaire comprenant des salariés, représentants du personnel en CSSCT, experts en santé au travail et la Direction. L'objectif étant de mettre à jour le document unique en lien avec ces risques professionnels.

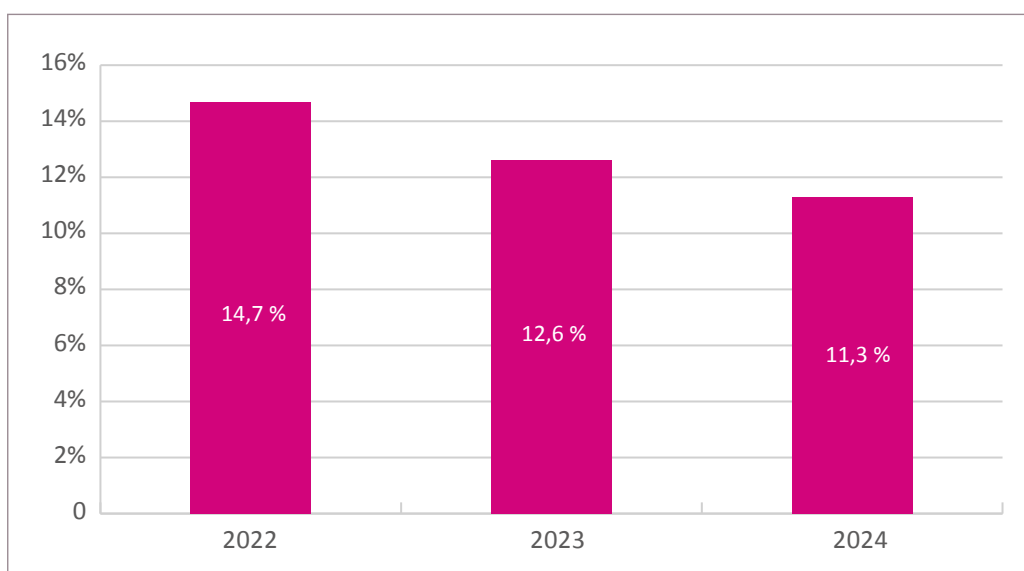
Enfin l'intégration d'une nouvelle infirmière de Santé au travail après une vacance sur le poste courant 2023 a également permis de mettre à disposition de l'entreprise l'expertise utile en matière de santé au travail.

L'absentéisme santé :

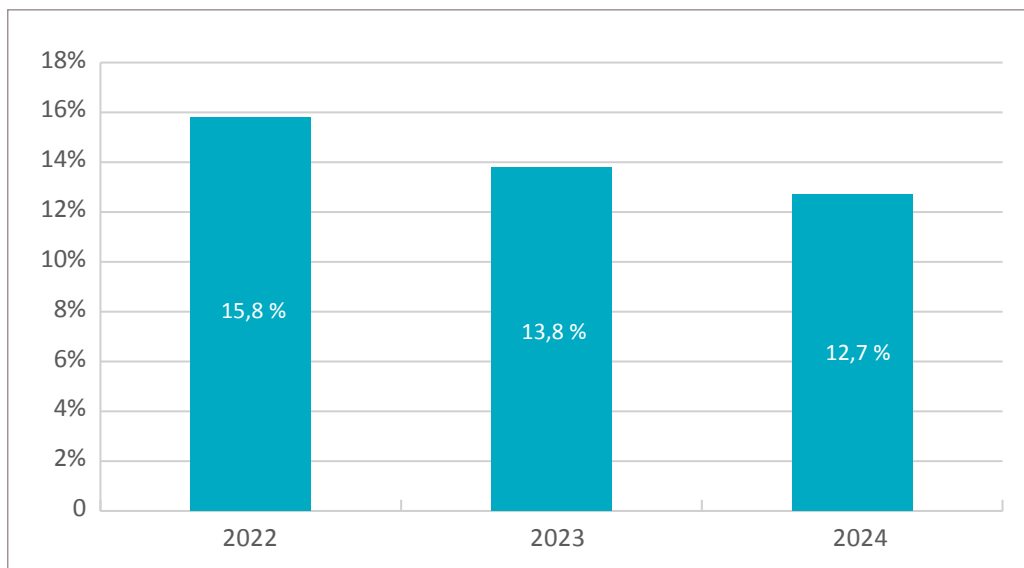
En matière d'absentéisme, Keolis Dijon Multimodalité a déployé un plan d'action visant à le réduire. Les actions mises en œuvre permettent d'intervenir avant la déclaration d'absence (prévention), pendant l'absence (maintien du lien avec le salarié absent) et après l'absence (en soignant l'accompagnement à la reprise du travail), avec la nécessité d'identifier le profil de l'absentéisme au sein de l'entreprise. Le travail de suivi de chaque salarié absent auprès de comités de suivi institués auprès de chaque service, l'accompagnement des managers, ainsi qu'un dispositif de valorisation du présentéisme ont permis une baisse de l'absentéisme tout au long de l'année 2024.

Bien que les taux à la sortie de l'année 2024 atteignent un niveau de référence en deçà des niveaux connus avant COVID, ces éléments restent un point de vigilance constant.

→ Absentéisme global



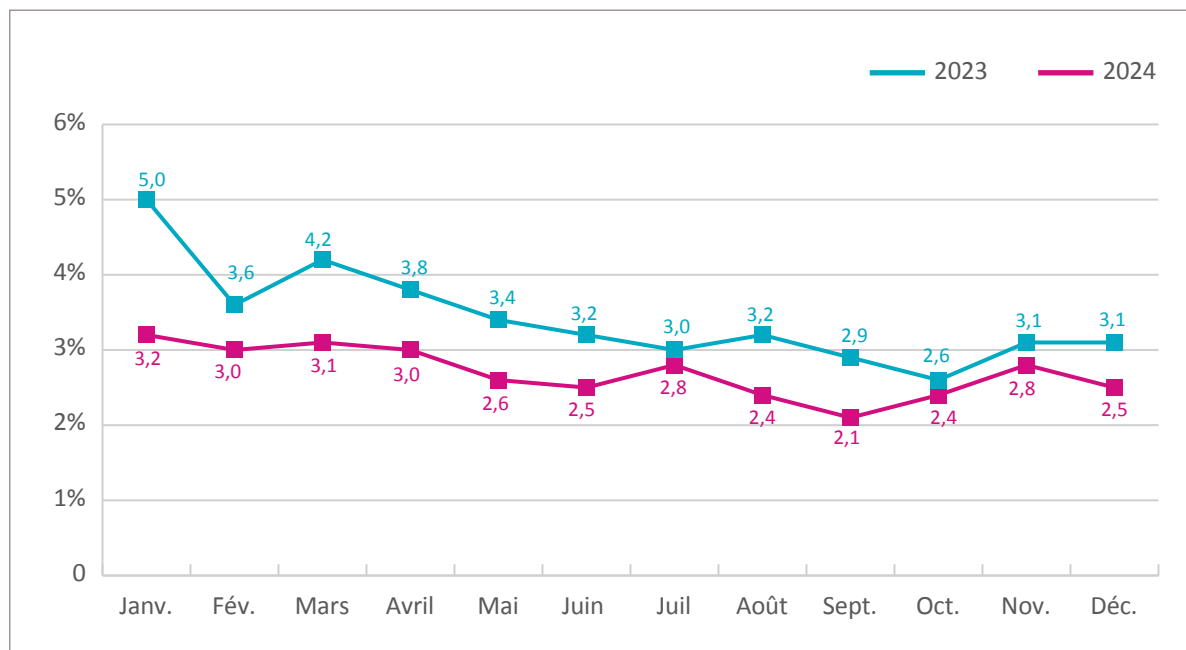
→ Absentéisme conduite



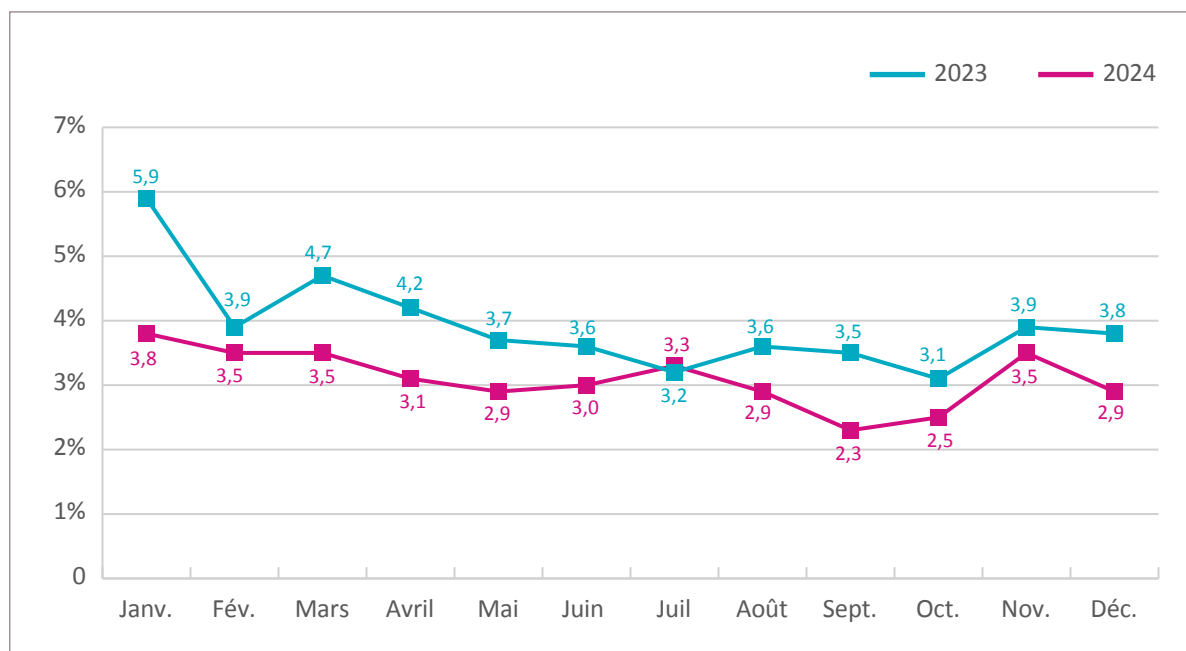
On observe une baisse régulière et continue de l'absentéisme global en 2024, même si le taux reste élevé. Cette tendance se confirme également à la conduite

Les 2 graphes suivants détaillent l'absentéisme sur accidents de travail. Au global, l'entreprise a déclaré 41 accidents de travail dont 34 avec arrêt et 7 sans arrêt, ainsi que 10 accidents de trajet (avec et sans arrêt). 4 accidents de travail n'ont pas été reconnus par la CPAM et 6 accidents du travail sont en cours d'instruction à la suite des réserves émises par l'entreprise.

→ Absentéisme global Accident du travail



→ Suivi de l'absentéisme Accident du travail des conducteurs





II.1.5 / SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Depuis décembre 2016, Keolis Dijon Multimodalité est certifié ISO 14001 pour son système de management de l'environnement (SME) pour l'ensemble de ses activités de transports publics Bus + Tramway. En 2024, la certification ISO 45001 relative à la santé et à la sécurité au travail a permis de mettre en place un système de management intégré et d'optimiser les procédures établies dans le cadre du SME.

Dans un objectif d'amélioration continue, les consommations d'eau et d'énergies, la production de déchets et les pratiques mises œuvre sont contrôlées et des plans d'actions sont définis et suivis régulièrement.

Eau :

La consommation d'eau en 2024 est inférieure de 9% à la consommation de 2022.

En 2024, les consommations ont été similaires aux consommations 2023 sur la quasi-totalité de l'année. Toutefois, une surconsommation a été observée en novembre. En détection, une surveillance accrue a été mise en place mais n'a pas révélé de fuite.

L'eau verte a été remise en fonctionnement pour alimenter les machines à laver des matériels roulants en plus d'alimenter la balayeuse.

Énergies bâtiments :

Sur le CEM, le gaz est utilisé en grande partie pour le chauffage lorsqu'il vient en complément des pompes à chaleur. Les autres utilisations sont pour le fonctionnement des laveurs haute pression et des pistolets à peinture. Dans ce contexte une économie de plus de 40 % de gaz est constatée et peut être expliquée grâce à la remise en service de la pompe à chaleur de l'atelier après un arrêt de quelques mois en 2023 pour cause de panne.

La consommation électrique est quant à elle constante entre 2023 et 2024 après deux années de baisse. Les actions déployées en 2023 ont été pérennisées. Ainsi, la consommation énergétique dédiée aux bâtiments est en forte diminution en 2024 par rapport aux années précédentes soit près de 350 000 kWh de moins qu'en 2022.

Énergies matériels roulants :

Gasoil :

Pas de variation significative des consommations de gasoil. Pour surveiller et éviter les dérives, un suivi mensuel est réalisé par bus grâce à l'outil ACTIA Fleet. Cet outil permet également un suivi des résultats d'éco-conduite par conducteur pour améliorer les pratiques individuelles. Les conducteurs ont accès à ces données annuellement de manière automatique en entretien et sur demande le restant de l'année.

Électricité de traction :

En 2024, le système Fresh'air a été déployé sur l'ensemble des rames. Ce système permet d'optimiser l'arrivée d'air extérieur en fonction du nombre de personnes présentes dans la rame selon le taux de CO2 mesuré.

Les modifications réalisées depuis 2021 permettent une diminution des consommations d'énergies liées au fonctionnement du tramway. En effet, une économie globale de 16% est mesurée, entre fin 2021 et fin 2024, grâce aux actions suivantes :

- Déploiement et utilisation de l'outil de supervision SMARTEO,
- Remplacement de l'éclairage du corridor tramway par des LED et pilotage de l'éclairage en station,
- Optimisation du confort thermique des rames.

Pour l'ensemble de ces actions, le réseau Divia mobilité a été récompensé à Londres au Global Light Rail Awards en octobre 2024 dans la catégorie « Meilleures pratiques environnementales »

Déchets :

Le volume total de déchets produit en 2024 est inférieur à celui de 2023 :

- Production de déchets non dangereux constante ;
- -13 % de déchets dangereux : moins des boues de séparateurs, d'huile, de liquide de refroidissement et de batteries.

Dans un souci environnemental Keolis Dijon Multimodalité est en recherche constante de solution de valorisation. Ainsi, la quasi-totalité des déchets produits sur les sites a été valorisée ou recyclée.

Biodiversité :

Afin d'améliorer ses pratiques en faveur de la biodiversité, Keolis Dijon Multimodalité a signé une convention de partenariat avec la Ligue de Protection des Oiseaux, association œuvrant pour la protection de la nature. Cet engagement a permis la réalisation d'un diagnostic biodiversité en fin d'année et la mise en place d'une action de sensibilisation aux bonnes pratiques lors de la journée «Keolis Way » dédiée à l'environnement en novembre 2024. Un plan d'action Biodiversité sera défini et déployé sur 2025.

Les ruches installées sur le CEM sont toujours actives et 55 kg de miel ont été produits en 2024.

Bilan d'émission de gaz à effet de serre (BEGES) :

Le BEGES 2024 a été réalisé sur les scopes 1 à 3. Les émissions prises en compte sont :

- Les émissions induites par l'activité de Keolis Dijon Multimodalité,
- Les émissions induites par l'activité des affrétés,
- Toutes les émissions indirectes induites par la gestion des déchets, l'achats des différentes matières, les déplacements domicile – travail, etc.

Le résultat obtenu est de 16,4 ktonnes CO2e contre 16,2 ktonnes CO2e en 2023. Ce bilan fera l'objet d'un plan d'actions.

Cykleo :

Les activités vélos sont localisées sur le site depuis 2017. Les consommations d'eau et d'énergie ainsi que la production de déchets n'ont pas augmenté de manière significative depuis cette installation.

Les déchets ainsi produits rejoignent la bonne gestion et différenciation des collectes des déchets organisées par Keolis Dijon Multimodalité pour éviter de multiplier les bennes présentes sur site. C'est pourquoi, les quantités de déchets générés sont communiquées de manière non dissociée entre Keolis Dijon Multimodalité et CYKLEO.

L'installation de CYKLEO sur le CEM a permis de les intégrer dans les processus de protection de l'environnement. Des bonnes pratiques spécifiques sont mises en place et toutes les procédures relatives à la gestion des déchets, des ressources en eau et en énergie, et aux situations d'urgence sont appliquées.

Parmi les bonnes pratiques mises en place par CYKLEO, des partenariats locaux sont développés, pour exemples :

- Don de plus de 100 vélos à des associations (La Rustine, La boîte à vélos...)
- Don à ENVIE de pièces de vélos usagées et non réutilisables pour leur donner une seconde vie

CYKLEO est également attachée à utiliser des produits chimiques les moins nocifs possible pour l'environnement et la santé.



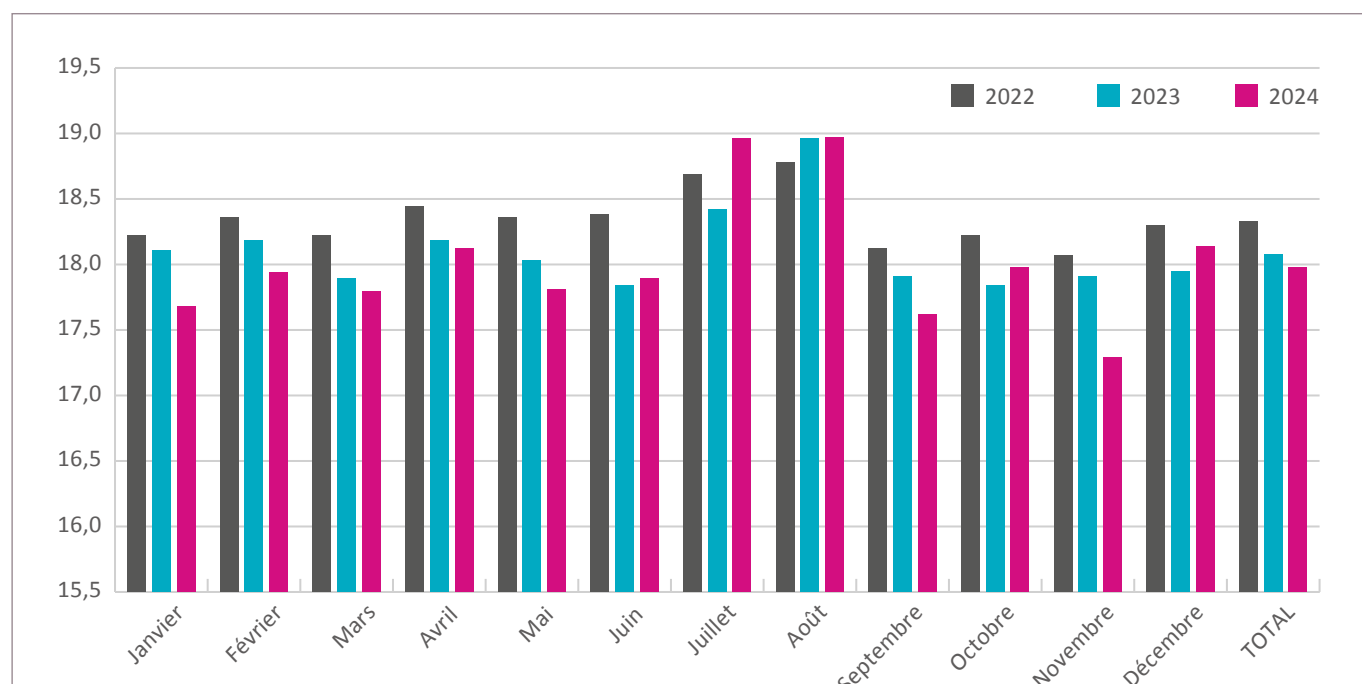
II.1.6 / VITESSE COMMERCIALE

La vitesse commerciale globale pour 2024 ressort à 17,98 km par heure en cumul annuel (vs 18,08 km/h en 2023). Une baisse de la vitesse est visible sur 2024, la raison principale étant l'impact des travaux réalisés sur le réseau cette année.

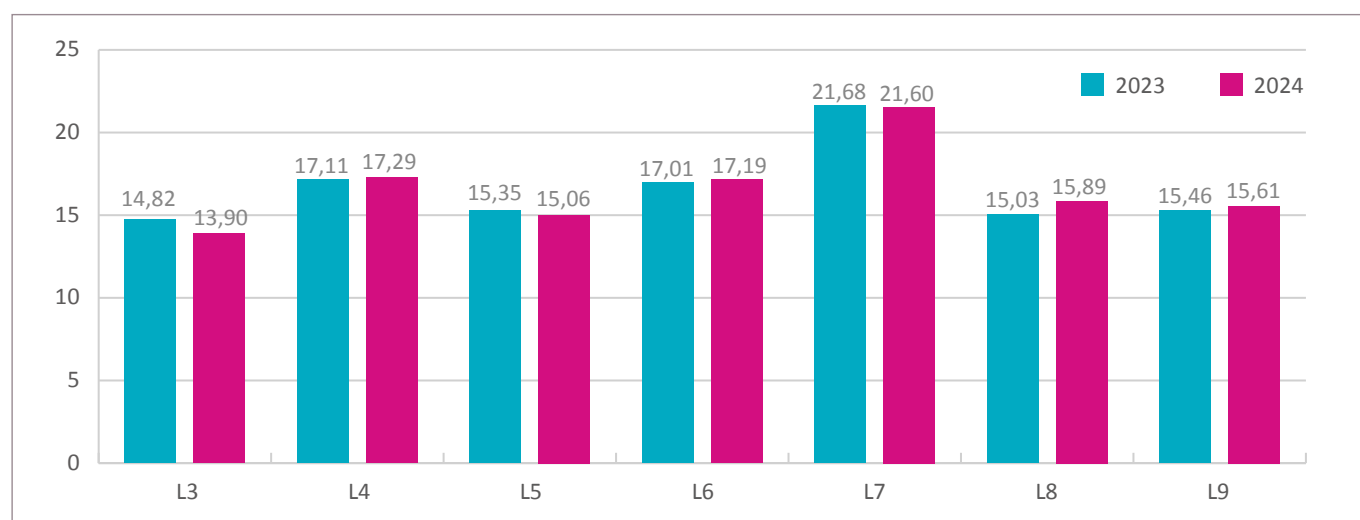
Détail mensuel en Annexe III 2.5

Les graphes ci-après caractérise l'évolution de la vitesse commerciale des bus opérés par Keolis Dijon Multimodalité par mois et par an :

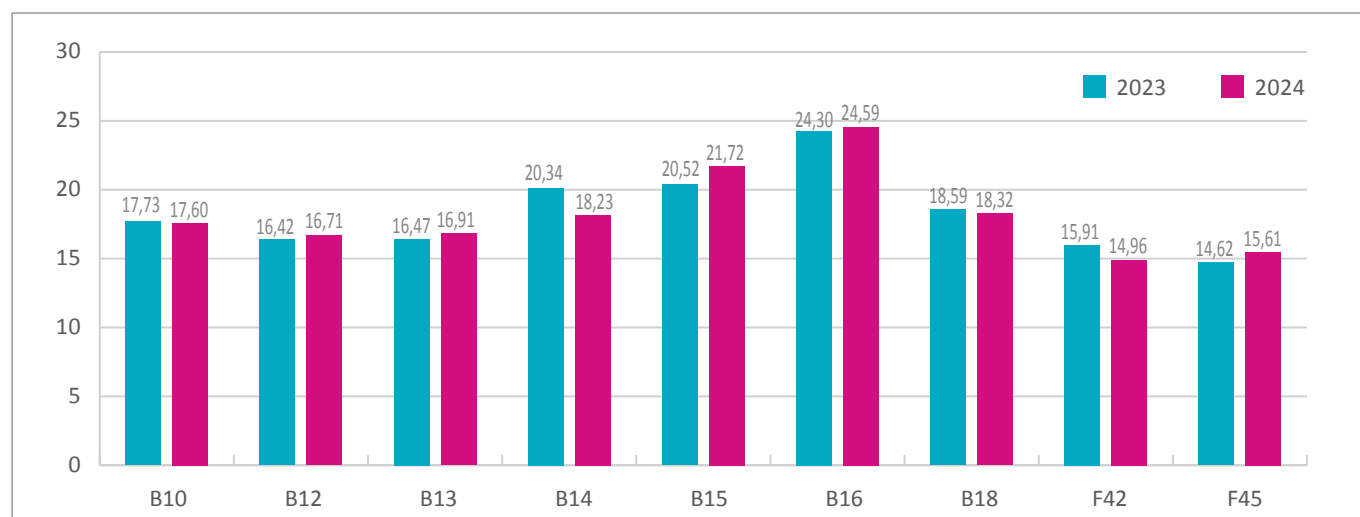
→ Comparatif vitesse commerciale Bus



→ Comparatif vitesse commerciale des Lianes

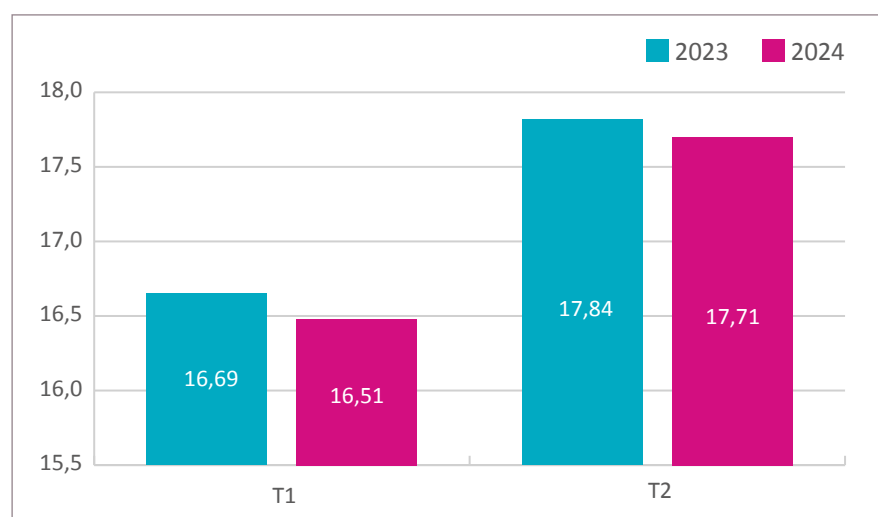


→ Comparatif vitesse commerciale des lignes



Le graphe ci-après montre l'évolution de la vitesse commerciale des tram opérés par Keolis Dijon Multimodalité par ligne et pour 2023 et 2024 :

→ Comparatif vitesse commerciale Tramway





II.1.7 / MAINTENANCE

II.1.7.1 / PARC MAINTENU

CONCERNANT LE PARC BUS, LE PLAN DE RÉFORME S'EST POURSUIVI EN 2024.

Les bus sortis du parc en 2024 sont :

- 1 bus articulé
- 3 bus standard

Les bus intégrés au parc en 2024 (ici est prise en compte la mise en exploitation et non la date d'achat ou de location du véhicule) :

- 1 bus articulé
- 3 midibus

Au 31 décembre 2024, le parc bus se décompose de la sorte :

	Keolis Dijon Multimodalité	Sous-traitance
Standard GO	5	7
Articulé GO	24	0
Midibus GO	3	17
Minibus GO + VL GO TPMR (dont 11 TPMR)	1	15 (dont 11 TPMR)
Minibus électrique	0	5
Standard hybride	44	0
Articulé hybride	63	0
Total	140	44

L'âge moyen du parc routier au 31 décembre 2024 est de 10.84 ans soit une augmentation de 0.71 ans (moins d'une année) par rapport à 2023. Il se décompose comme suit :

	Keolis Dijon Multimodalité	Sous-traitance
Standard GO	13.31	10.24
Articulé GO	12.75	-
Midibus GO	10.94	11.07
Minibus GO + VL GO TPMR	4.19	2.44
Minibus électrique	-	7.58
Standard hybride	11.69	-
Articulé hybride	11.68	-
Moyenne	11.86	7.60

Pour le parc bus, l'année 2024 a été marquée par les événements majeurs suivants :

- Faillite de la société VanHool, entraînant de fait la non-livraison des 16 bus standards H2 dont le 1er exemplaire était attendu pour l'été 2024,
- Lancement d'un nouvel appel d'offre par Dijon métropole fin 2024 pour la fourniture de 16 bus standards H2 et 22 bus articulés H2,
- Validation de la stratégie de renouvellement du parc post H2. Dijon métropole a validé la solution du mix-énergétique H2 et bus électrique à batteries à charge lente,
- Essais de 3 minibus électriques (moins de 6 m) de constructeurs différents dans une démarche prospective au remplacement des navettes Bluebus en 2027 dont la fiabilité n'est toujours pas au rendez-vous malgré le travail collaboratif avec les équipes du constructeur :
 - Bolloré Bluebus en février 2024
 - Omnica W-Smile S6 en mars 2024
 - Karsan e-Jest en avril 2024
- La maintenance due par Heuliez au titre du contrat PPP sur la chaîne de traction hybride ne se terminera pas à 15 ans mais au premier des termes échus entre 15 ans et 750 000 km. Les bus hybrides étant fortement kilométrés, la maintenance se terminera pour une grande majorité à l'échéance des 750 000 km. Pour accompagner ce nouveau scénario contractuel, Keolis Dijon Multimodalité proposera un BPU à déclencher suivant les besoins en pièces détachées,
- Découverte en août 2024 de fissures sur les montants T7 et T8 de la structure des bus standards hybrides. Heuliez doit proposer un mode opératoire de reprise tout en indiquant qu'il n'y a aucun risque de sécurité pour les passagers,
- Réorganisation de la maintenance bus depuis le 1er juillet 2024 par la séparation des activités de maintenance préventive et corrective et la refonte des horaires dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail,
- Travail sur l'internalisation de la maintenance de la climatisation qui sera effective au 1er janvier 2025

CONCERNANT LE PARC TRAMWAYS, IL EST TOUJOURS CONSTITUÉ DE 33 RAMES
dont l'âge moyen au 31 décembre 2024 est de 12,3 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 des bogies.

La fiabilité des tramways reste toujours dans le haut du standard avec moins d'un incident aux 10 000 km nécessitant le retrait de l'exploitation.

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 Multimodalité a poursuivi les travaux de protection préventive de la Ligne Aérienne de Contact contre le gel par pulvérisation de téflon. Comme l'année précédente, aucune perturbation liée au gel n'a été constatée et l'organisation de "nuits longues" en exploitation n'a pas été nécessaire.

Les faits marquants de l'activité maintenance TRAM pour l'année 2024 sont :

- Mise en place d'un groupe de travail pour définir une nouvelle organisation permettant d'augmenter la capacité de dépannages complexes sur les franges horaires : conversion de 3 postes de mainteneurs en techniciens. Mise en place au 1/1/25,
- Fin du projet de remplacement des caméras de vidéo-surveillance et de mise en place d'un réseau IP indépendant du réseau Alstom sans péjorer la disponibilité et donc l'offre (1 rame immobilisée pendant toute la durée du projet soit 6 mois),
- Mise en place d'un nouveau pilotage de la régulation des climatisations salles « freshair » visant à diminuer la consommation électrique (confirmé par les indicateurs),
- Un épisode en novembre 2024 de fort patinage suite aux feuilles mortes et aux fortes rafales ayant entraîné le blocage de 2 rames, une sur chaque ligne, dans les zones à forte déclivité. Cet évènement à fait l'objet d'un REX partagé avec Dijon métropole,
- Révision décennale du tour en fosse début 2024.

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

- Mesure de la géométrie et de l'usure ondulatoire,
- Meulage de l'usure ondulatoire,
- Rechargement de courbes,
- Nettoyage des réseaux d'assainissement.

Les faits marquants 2024 de l'activité voie :

- Constat en décembre 2024 d'une casse de rail mais fort heureusement sans impact sur l'exploitation (avec cependant une mesure conservatoire de surveillance hebdomadaire jusqu'à la réparation prévue en février 2025). Il s'agit de la troisième casse au niveau d'une soudure après les 2 de 2023. Ces casses sont un effet possible des rechargements de voie,
- Campagne de mesures par ultrason réalisée par la SNCF. Aucun défaut constaté,
- Mise en place d'un outil de mesure laser pour la fiabilisation des données,
- Démarrage d'une analyse « asset management » de la voie pour élaborer les différents scénarios de rechargement de voie afin de définir le meilleur rapport technico-économique (« rechargement+ % de casse de soudures » versus « remplacement de rail »),
- 2 nouveaux appareils de voie Vossloh suite aux travaux capatram 2024.

Concernant l'activité Courants Faibles, les faits marquants 2024 sont les suivants :

- Modernisation de la billettique (retrofit d'environ 1000 valideurs, remplacement des pc et dalles vitrées DAT,) ayant entraîné une forte sollicitation des équipes « CFA » notamment durée l'été. A noter une baisse importante de la disponibilité des DAT de juillet à octobre suite aux différentes versions logicielles KUBA,
- Début du projet de traitement de l'obsolescence des PIV et BIV par mise en place d'un BPU en lieu et place du PPI. Premier écrans mis en place fin 2024,
- Des difficultés avec la fiabilité du réseau radio 2RP (qui ne sera plus utile une fois toutes les BIV remplacées) impactant ponctuellement à minima 25% du parc de BIV,
- Sécurisation de l'atelier CFA pour garantir un accès limité aux seules personnes habilitées à la maintenance SAM EMV (puce traitant les données bancaires suite au rajout de la fonction open payment sur les valideurs KUBA),
- Pilotage resserré du contrat de maintenance SAEIV.

II.1.7.2 / EFFECTIFS ET ORGANISATION

Au 31 décembre 2024, l'effectif de la Direction Maintenance Patrimoniale est composé de 62 agents. Les recrutements 2024 ont porté sur le remplacement des départs. Une nouvelle organisation bus (séparation des activités préventives et correctives) a été mise en place au 1er juillet 2024.

II.1.7.3 / LES PROJETS DMP (DIRECTION MAINTENANCE PATRIMONIALE)

PROJET RÉORGANISATION PRODUCTION

- Travail sur l'internalisation de la maintenance de la climatisation
- Travail sur l'amélioration de la capacité de traitement des pannes complexes tram sur les franges horaires

PROJET KIHM (KEOLIS INDUSTRIALISE ET HARMONISE SA MAINTENANCE)

Obtention du label KIHM interne au groupe Keolis en avril 2024, indiquant un respect des fondamentaux de l'excellence opérationnelle sur l'ensemble des activités de la maintenance de Keolis Dijon Multimodalité. Ce titre est à la fois un indicateur fort du respect des procédures de maintenance par les opérateurs mais aussi du travail continu des managers pour veiller à la bonne application des principes métiers le tout sur fond de rituels managériaux et techniques bien ancrés.



PROJET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

- Keolis Dijon Multimodalité a souhaité s'engager fortement dans la réussite du salon national « les journées de l'hydrogène » regroupant les acteurs principaux de la filière et les territoires engagés démontrant ainsi l'attachement de la métropole de Dijon à ce projet emblématique. L'entreprise a pour cela sollicité la présence de 3 constructeurs de bus H2 (Mercedes, Solaris et Iveco) avec un bus en démonstration pour chacun d'eux. Aussi, de manière à rendre l'intégration des principes physiques en jeu dans les bus à Hydrogène plus ludique et accessible à tous, Keolis Dijon Multimodalité a développé une application à base de réalité augmentée. Cette application a eu un réel succès sur le salon mais aussi sur le site de maintenance où un parcours axé autour de l'hydrogène a spécialement été installé pour les visites « terrain » en lien avec le salon,
- Finalisation de l'étude de transition énergétique du parc bus post Hydrogène. La technologie retenue par Dijon métropole sur proposition de Keolis Dijon Multimodalité est celle des bus électriques à charge lente. Ces véhicules seront attendus pour les premiers exemplaires fin 2027 avec un lancement des consultations sur le deuxième semestre 2025. Dans une démarche de prospection, 2 essais de bus électriques ont été réalisés :
 - Un bus Irizar « ie bus12m » en juillet 2024,
 - Un bus Solaris « Urbino 18 electric » en novembre 2024,
- Relance d'un appel d'offre pour 16 bus standards par suite de la faillite de VanHool ainsi que pour 22 articulés H2 tel que prévu,
- Début des travaux de conversion aux normes ATEX de l'atelier bus en prévision de l'arrivée des bus H2,
- Début des travaux pour la création de la zone extérieure de purge H2 et de pré-diagnostic,
- Lancement de l'investissement d'un troisième accès toiture pour les bus.

II.1.7.4 / MAINTENANCE BÂTIMENTS ET ÉQUIPEMENTS INDUSTRIELS

Les chantiers majeurs réalisés en 2024 :

- Travaux de la nouvelle salle de repos Bd de Brosses,
- Sécurisation du réseau électrique ondulé Exploitation,
- Requalification (DESP) des équipements sous pression (pompe à chaleur exploitation et groupe froid DARCY),
- Remplacements partiels des luminaires d'éclairage extérieur (conversion LED),
- Achèvement du chantier de maintenance décennale du tour en fosse,
- Campagne de remplacement d'éclairage de secours sur le CEM,
- Remplacement du PC du banc de freinage,
- Rénovation du moteur d'extraction de la cabine de peinture,
- Remplacement du SSI DARCY,
- Fiabilisation globale des portiques de lavage bus, et remplacement des brosses de lavage,
- Remplacement de la ligne de vie toiture exploitation,
- Installation d'un réducteur de pression du réseau eau verte,
- Remise en état du système de protection foudre CEM,
- Suivi du chantier bornes IRVE,
- Suivi du chantier H2 (éclairages LED atelier BUS, centrale détection H2, ventilation, ...),
- Préparation chantier Electrification et Plateforme CEM,
- Lancement études conversion éclairage LED,
- Acquisition et mise en service d'une unité mobile de sablage,
- Étude aménagement rotonde DARCY.

II.1.7.5 / MAINTENANCE MOBILIER URBAIN

Depuis 2019, la loi LOM oblige notamment à améliorer l'accès aux transports pour les personnes en situation de handicap.

Sous l'impulsion et le pilotage de la métropole, chaque année des arrêts sont transformés afin de les rendre plus accessibles et conformes à la loi selon des critères bien définis, dont voici quelques exemples :

- Quais surélevés : Pour permettre un accès de plain-pied aux véhicules, réduisant ainsi la nécessité de monter des marches,
- Signalisation visuelle et tactile : Bandes podotactiles pour aider les personnes malvoyantes,
- Espaces réservés : Zones spécifiques pour les fauteuils roulants et les poussettes.

En 2024, 22 arrêts ont été réformés au total. L'objectif est de transformer une vingtaine d'arrêts par an.

Arrêts mise en accessibilité	Nombre
Allende	1
Château	1
D'Alembert	1
Giraud	1
Molière	1
Neruda	1
Prison	1
Quantin	1
Jean Bertin	2
Fontaine C.Cial	1
Bernard	1
Allobroges	2
Mouissards	1
Perrigny mairie	1
Petit Citeaux	1
Rue de Longvic	1
Zipfel	1
Touzet du vigier	1
Saint Luc	1
St François	1
Total 2024	22

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.1.7.7 / PPP « BUS HYBRIDES »

Le rapport 2024 consacré au PPP bus hybrides et ses annexes sont joints au présent rapport en annexe III.7.6



II.1.8 / INVESTISSEMENTS

→ Acquisition de l'année 2024

		Acquisitions
205100	Logiciels	318 701,00
214100	Construction sur sol autrui	0,00
214500	Agencement aménagements sur sol autrui	0,00
215400	Installations matériels & outillage	35 865,83
215500	Installations spécifiques	35 545,00
217000	Véhicules	104 363,99
217100	Véhicules de service	9 582,79
217600	Equipements mobiles VE	382 054,60
217500	Vélo	388 370,00
218100	Mobilier urbain	553 387,61
218310	Matériels et Mobilier de bureau	44 830,25
218320	Matériel informatique	349 236,84
	Sous-total	2 221 937,91
220000	Immobilisation mise en concession	0,00
	Sous-total	2 221 937,91
231800	Immobilisations corporelles en cours	957 187,94
232200	Immobilisations incorporelles en cours	1 098 435,92
Totaux Inventaire B		4 277 561,77

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 2024 – Annexe III 6.6

	Inv. A	Inv. B	Inv. F	Inv. ST	Total
Rames de Tramway	-	-	33	-	33
Autobus Articulés hybrides	63	-	-	-	63
Autobus standards hybrides	44	-	-	-	44
Autobus Articulés Autres	18	6	-	-	24
Autobus standards Autres	7	5	-	3	15
Autobus moyenne capacité	8	-	-	9	17
Minibus TPMR	-	11	-	-	11
Minibus électrique	5	-	-	-	5
Autres minibus	5	-	-	-	5
Total	150	22	33	12	217

→ Sorties de l'inventaire B

	Sorties en €
Matériel et outillages	0,00
Véhicules de service	0,00
Divers	0,00
Matériel et mobilier de bureau	0,00
Mobilier urbain	0,00
TOTAL	0,00

Il n'y a pas eu de sortie de bien sur l'année 2024.

Situation comptable au 31 décembre 2024 :

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Transport Urbain - situation de l'année 2024

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	82 213,00	0,00	318 701,00	0,00	0,00	400 914,00
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
215400	Matériels & outillages	58 813,49	0,00	35 865,83	0,00	0,00	94 679,32
215500	Installations techniques	0,00	0,00	35 545,00	0,00	0,00	35 545,00
217000	Matériels de transport VE	339 916,68	0,00	104 363,99	0,00	0,00	444 280,67
217100	Véhicules de Service	134 446,52	0,00	9 582,79	0,00	0,00	144 029,31
217500	Vélos	0,00	0,00	388 370,00	0,00	0,00	388 370,00
217600	Équipements mobiles VE	4 000,00	0,00	382 054,60	0,00	0,00	386 054,60
218100	AAI Divers	224 050,52	-6 545,00	559 932,61	0,00	0,00	777 438,13
218310	Matériels et Mobilier de bureau	2 157,70	0,00	44 830,25	0,00	0,00	46 987,95
218320	Matériels informatiques	396 315,24	0,00	349 236,84	0,00	0,00	745 552,08
	Sous-total	1 241 913,15	-6 545,00	2 228 482,91	0,00	0,00	3 463 851,06
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
231800	Immobilisations corporelles en cours	1 416 709,20	0,00	957 187,94	0,00	0,00	2 373 897,14
232200	Immobilisations incorporelles en cours	458 886,90	0,00	1 098 435,92	0,00	0,00	1 557 322,82
	Totaux Inventaire B	3 117 509,25	-6 545,00	4 284 106,77	0,00	0,00	7 395 071,02

Sécurité des biens

En matière de sécurité, le centre d'exploitation et de maintenance Bus&Tram est gardienné 24h/24 et est équipé de vidéosurveillance ainsi que d'un système d'alarme périmétrique.



II.1.10 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.1.10.1 / COMPTE DE RÉSULTAT 2024

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Transport urbain	Contrat 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	77 293 495	82 795 733	81 668 081
CHIFFRE D'AFFAIRES en propre	60 000	60 408	250 194
RECETTES reversées à l'AD	21 816 498	23 267 629	24 564 283
TOTAL RECETTES	99 169 993	106 123 769	106 482 558

→ Charges

Compte d'exploitation prévisionnel Service public Transport urbain	Contrat 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
RECETTES part de l'AD	21 816 498	23 267 629	24 230 880
Exploitation BUS	29 925 437	32 070 067	30 708 226
Exploitation TRAMWAY	7 973 447	8 773 969	8 268 585
Sous-traitance de lignes	6 476 420	6 885 274	7 321 724
Exploitation TPMR	1 216 435	1 281 979	1 520 125
Exploitation Vélos et Vélostations	985 518	1 049 034	1 030 206
Exploitation autostop organisé	14 600	14 699	16 304
TOTAL CHARGES VARIABLES D'EXPLOITATION	46 591 856	50 075 023	48 865 170
Fonction commerciale	4 874 438	5 320 289	5 790 419
Fonction marketing-études	2 056 980	2 200 269	2 049 176
Billettique et SAEIV	1 223 896	1 246 402	1 253 890
Entretien des installations fixes	2 935 506	3 280 756	3 162 646
Services généraux et divers	8 243 979	9 006 456	9 639 706
Autres frais	8 262 364	8 353 707	8 307 629
Charges remboursées au réel	14 418	14 516	83 338
Dotations aux amortissements	872 008	877 938	510 284
Frais financiers	157 449	158 519	172 460
Marge et aléas	2 120 603	2 322 266	2 416 960
TOTAL CHARGES FIXES	30 761 639	32 781 118	33 386 508
TOTAL CHARGES	99 169 993	106 123 769	106 482 558

COÛT NET pour l'AD	55 476 998	59 528 104	57 437 201
---------------------------	-------------------	-------------------	-------------------

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 2024

Entité	Intitulé	Montant HT payé en 2024
Keolis SA	Convention de mise à disposition des moyens et des savoir-faire du siège et des directions déléguées aux directions opérationnelles France	2 033 315
Keolis SA	Convention de détachement du personnel	3 468 629
Keolis SA	Convention de société en participation	1 620 857
Effia	Convention de société en participation	463 102
Cykleo	Convention de société en participation	231 551
Keolis SA	Redevance informatique	311 276
Keolis SA	Refacturations diverses (UITP/assurances/divers)	14 729
Keolis SA	Refacturation certification ISO 14001	0
Keolis SA	Convention d'assistance et conseils (projet PO, KIH0..)	15 460
Institut Keolis SAS (IK)	Convention d'adhésion	68 449
IK et établissements	Conventions de formation	139 651
Keolis Conseil et Projets SARL	Convention de prestation, d'assistance et conseils	152 967
Keolis Bourgogne SARL	Contrat de sous-traitance	5 466 287
Effia Synergies - Kisio service consulting	Prestations diverses	56 775
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges parking	3 774 039
Effia Stationnement	Prestations diverses forfait charges stationnement	2 125 880
EGS	Prestations diverses forfait charges fourrière	428 113
Cykleo	Prestations diverses forfait charges vélo	1 104 873
SNCF	Recrutement (Bilan de compétence)	19 400
SNCF	Conventions (EVI...)	81 505
Kisio Solutions	Redevance informatique	158 524
Hove - Kisio Digital	Déploiement des outils acquisition logiciel	182 480
Géoparts	Transport marchandises	13 171
Keolis Bourgogne SARL	Location de véhicules	378 372

II.1.10.3 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE FORFAITAIRE

Pour l'année 2024, le montant du forfait de charge avant ajustements du service de transport public s'élève à 82.781.216 €2024 soit une indexation de 7.1% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'ajustement relatif à la production réalisée s'élève à - 739K€. Les remboursements au réel s'élèvent à +173K€. L'intéressement aux recettes commerciales et publicitaires s'élève à +420K€. L'amélioration de la qualité et de la performance s'élève à -1K€.

Le montant de la contribution financière du service de transport public s'élève donc à 82.633.956 €2024.

Détail joint en annexe III 1.3



L'activité Stationnement en Ouvrage de DiviaMobilités est subdélégée à la société EFFIA Stationnement.

II.2.1 / FAITS MARQUANTS

En 2024, l'activité du parking Dauphine a encore été fortement impactée par les travaux consécutifs au dégât des eaux puis aux travaux de requalification du secteur Monge-Bossuet. Les niveaux -3 à -6, réouverts en décembre 2023, ont été exploités en cohabitation avec la poursuite des travaux de désamiantage sur les niveaux -1 et -2. L'ensemble des niveaux a été réouvert en mai 2024, avant de fermer à nouveau du 24 juin au 16 septembre en raison des travaux de la rue Bossuet. Il en résulte que, malgré des fréquentations correctes les weekends de fin d'année, la fréquentation reste très en deçà de son niveau d'avant-sinistre (61 377 entrées horaires en 2024 contre 136 601 en 2022, soit -55%). Il est probable que le retour à des niveaux comparables ne pourra être atteint qu'une fois les travaux terminés et que le Centre Dauphine et les espaces de bureaux seront ouverts.

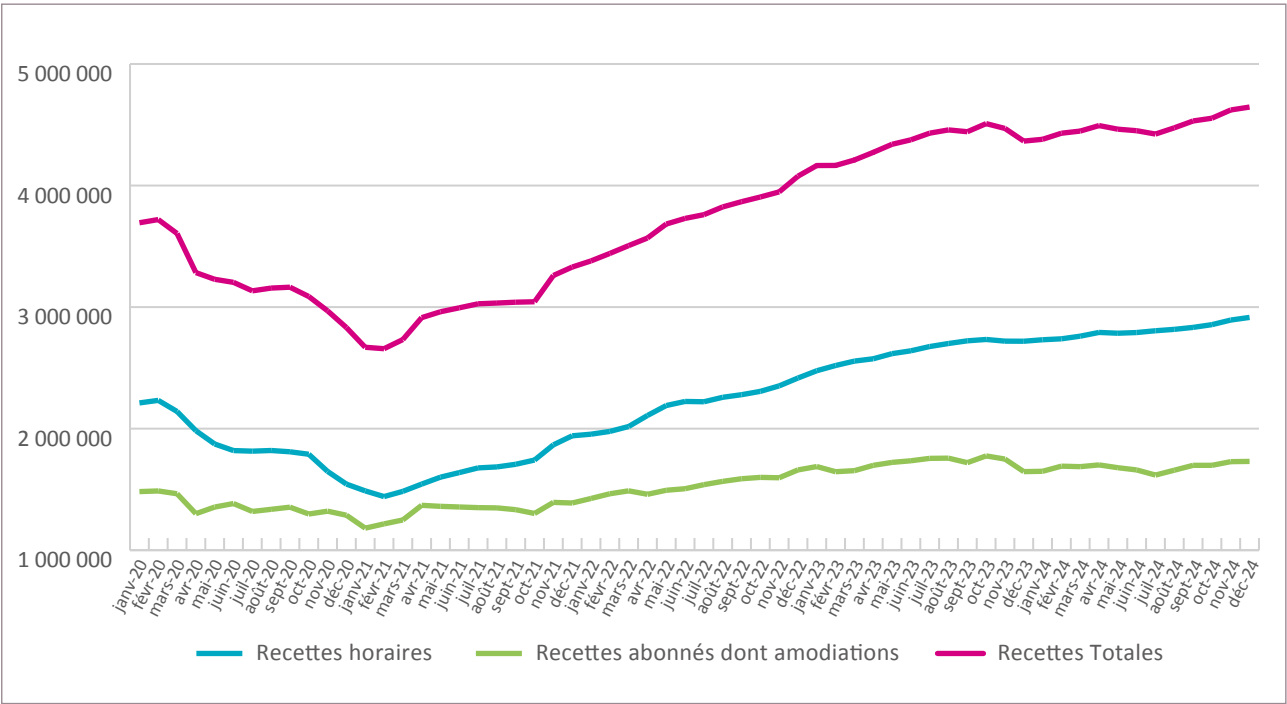
Le reprise du parking Heudelet, initialement prévue en février 2023 et suspendue dans l'attente des expertises sur l'état des structures du parking, est effective depuis le 18 juin 2024. Les systèmes d'accès, de vidéoprotection et de sécurité ont été repris ou changés pour être intégrés dans la gestion centralisée des parkings en ouvrage. L'ensemble des abonnements et des amodiations ont également été repris. Un travail avec l'association des habitants a été réalisé pour renouer les relations distendues avec le propriétaire précédent.

II.2.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

II.2.2.1 / RECETTES

Les recettes des parkings en ouvrage s'élèvent à 4 756 k€ en 2024, en progression de 8,4% par rapport à 2023..

→ Recettes totales des parkings en ouvrage



Cette progression repose sur des recettes horaires en hausse de 13,9% par rapport à 2023 alors que les recettes des abonnements ont connu une baisse de 3,1% (amodiations comprises) sur la même période.

→ Évolution des recettes des parkings en ouvrage 2024 par rapport à 2023 et 2019

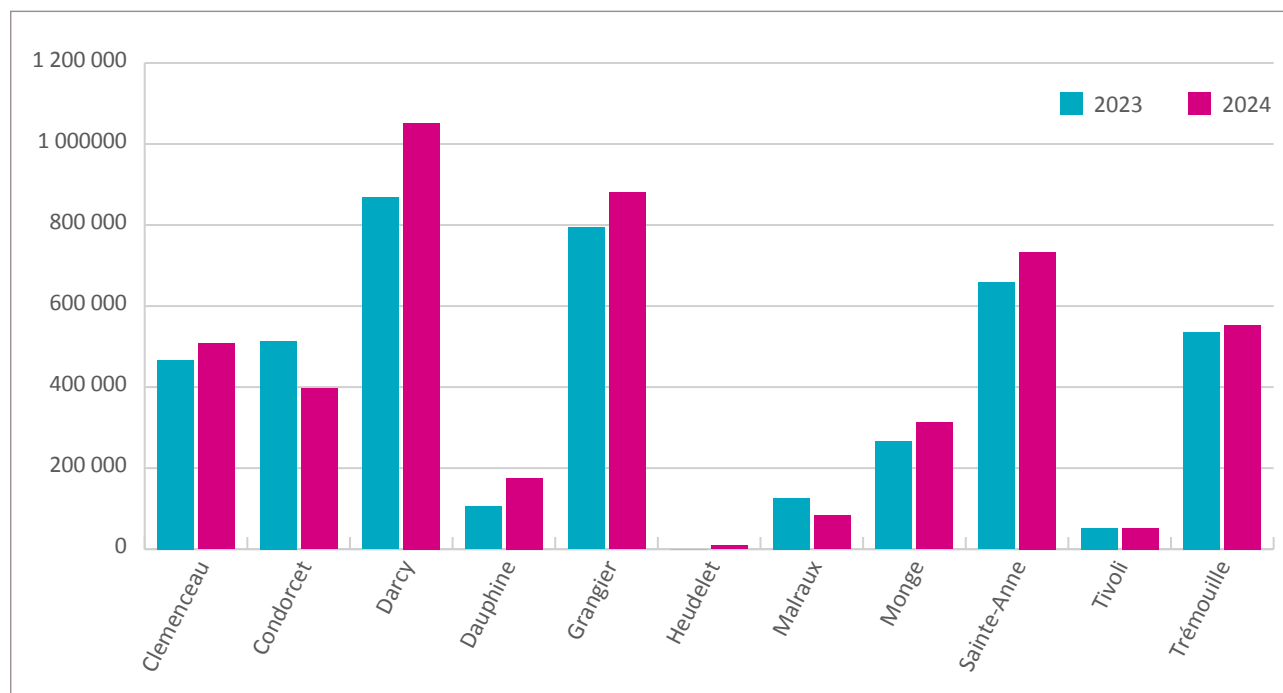
	2024	2023	2019	Delta 24/23	Delta 24/19
Recettes horaires	2 914 662 €	2 558 886 €	2 204 026 €	13,9%	32,2%
Recettes abonnés	1 519 333 €	1 568 019 €	1 106 072 €	-3,1%	37,4%
Amodiations	213 234 €	198 909 €	271 713 €	7,2%	-21,5%
Autres recettes	108 579 €	61 271 €	81 702 €	77,2%	32,9%
Recettes totales	4 755 809 €	4 387 085 €	3 663 513 €	8,4%	29,8%

Les parkings en ouvrage comptaient en moyenne 1 837 abonnés par mois (hors amodiataires) en 2024 contre 1 771 en 2023 soit une hausse de 3,7%.

Cela s'explique notamment par l'intégration des abonnés du Parking Heudelet et par une bonne dynamique notamment sur les parkings Darcy et Sainte-Anne, qui viennent compenser les pertes observées sur Condorcet en lien avec les travaux du secteur.

Une hausse globale des recettes mais de fortes disparités selon les parkings :

→ Évolution 24/23 des recettes en € par parc



- Avec une période d'ouverture totale ou partielle beaucoup plus importante qu'en 2023 (Un peu plus de 9 mois en 2024 contre environ 4 mois en 2023), les recettes du parking Dauphine ont mécaniquement fortement augmenté (70k€, + 66,7% par rapport à l'année précédente). Néanmoins, la poursuite de travaux du Centre Dauphine et du secteur Monge-Bossuet exercent toujours une influence très négative sur l'activité de ce parc, dont une partie de la clientèle s'est durablement reportée sur d'autres parcs, notamment Darcy-Liberté. Ainsi les recettes restent encore très inférieures à celles de 2022 (404 k€, -57,5%).
- Le parking Darcy a cette année encore été le principal bénéficiaire des difficultés rencontrées sur les parkings Dauphine et Condorcet. Les recettes progressent de 21,1% dépassant pour la première fois le million d'Euros. Cette dynamique concerne les recettes horaires, qui augmentent de 13,0%, mais plus encore les recettes des abonnements qui bondissent de 28,0% profitant notamment du report des abonnés de Dauphine et de Condorcet.
- L'activité du parking Condorcet a été fortement impactée par les travaux du secteur Monge-Bossuet. Les difficultés d'accès depuis le cheminement naturel au sud par les rues Monge et Michelet ont amené les clients à se détourner vers d'autres parkings, comme Darcy, voire à éviter le centre-ville à certaines périodes. Les recettes globales, qui s'élèvent à 397k€ en 2024, ont connu une diminution de 22,8% par rapport à 2023, mais avec des différences notables entre les recettes horaires (-12,6%) et les recettes abonnées qui diminuent presque de moitié (-48,5%). En effet, ces derniers, plus impactés au quotidien, se sont davantage reportés vers d'autres parcs
- Le parking Grangier a bénéficié de la bonne dynamique du centre-ville. Les recettes ont progressé de 10,8% par rapport à 2023 pour s'établir à 881k€. Les recettes horaires sont en forte hausse (+104k€, +16,6%) alors que les recettes des abonnements diminuent fortement (-32,9k€, -21,6%).
- Le parking Sainte-Anne a bénéficié des reports de clients horaires habitués des parkings Condorcet et Dauphine. En effet, les recettes horaires ont connu une forte augmentation (+71,8k€, +18,4%). Les recettes des abonnements restent, quant à elles, stables (+0,9k€, +0,3%). Il en résulte des recettes globales de 734k€ en hausse de 11,5% par rapport à 2023.
- Le parking Trémouille voit également ses recettes horaires progresser sensiblement (+53,4k€, +18,1%) portées par un dynamisme global du centre-ville et ses recettes abonnées se tasser (-36,7k€, -15,4%). Il en résulte des recettes globales de 553k€ en hausse de 3,2% par rapport à 2023.
- Le parking Monge a vu ses recettes progresser de 17,5% par rapport à 2023 pour s'établir à 313k€. Au-delà de la dynamique apportée par le développement de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin, sa localisation en amont des travaux du secteur Monge-Bossuet lui a permis de bénéficier d'un effet de report de clients horaires. Les recettes horaires progressent effectivement de 14,2% (+28,1k€). Les recettes des abonnements sont également en hausse sensible (+10,4k€, +17,0%).
- Les recettes globales du Parking Tivoli sont en légère hausse à 52,6k€ (+1,4%). On observe en revanche une inversion de la répartition des recettes entre les clients horaires et abonnés. La baisse des recettes des abonnements (-7,2k€, -24,8%), auparavant majoritaires, est compensée par une augmentation équivalente des recettes horaires (+7,9k€, +34,9%) qui représentent 58,4% du total en 2024.

- Le parking Clemenceau a connu une bonne dynamique en 2024 avec des recettes globales de 507k€ en augmentation de 8,7% (+40,6k€) par rapport à 2023, due à une nette progression des recettes des abonnements (+35,2k€, +10,0%), qui compense une légère baisse de 1,2% (-1,3k€) des recettes horaires.
- Malraux est en revanche en net repli (-43,6k€, -34,6%), avec des recettes globales de 82,3k€ en 2024. L'essentiel de cette baisse vient des recettes des abonnements (-43,1k€, -51,7%). Les recettes horaires sont également en légère baisse mais de manière moins forte (-1,0k€, -2,5%).
- Les recettes du parking Heudelet s'élèvent à 8,8k€ sur une demi-année d'exploitation, équitablement réparties entre les abonnements et les recettes horaires. Cependant, un nombre important des abonnés historiques avait renouvelé leurs abonnements pour plusieurs mois auprès de l'opérateur précédent avant la reprise du parking.

→ Évolution des recettes par parking

Recettes totales	2024	2023	2019	Delta 2024/2023		Delta 2024/2019	
				€	%	€	%
Clemenceau	507 288 €	466 712 €	394 756 €	40 576 €	8,7%	112 532 €	28,5%
Condorcet	396 879 €	513 816 €	451 174 €	-116 937 €	-22,8%	-54 295 €	-12,0%
Darcy	1 052 053 €	868 538 €	548 406 €	183 515 €	21,1%	503 647 €	91,8%
Dauphine	175 837 €	105 496 €	504 328 €	70 340 €	66,7%	-328 491 €	-65,1%
Grangier	880 631 €	794 540 €	577 828 €	86 091 €	10,8%	302 803 €	52,4%
Heudelet	8 803 €	-	-	-	-	-	-
Malraux	82 348 €	125 974 €	101 135 €	-43 627 €	-34,6%	-18 787 €	-18,6%
Monge	312 857 €	266 292 €	62 441 €	46 565 €	17,5%	250 416 €	401,0%
Sainte Anne	733 575 €	658 018 €	481 005 €	75 557 €	11,5%	252 570 €	52,5%
Tivoli	52 620 €	51 897 €	56 384 €	723 €	1,4%	-3 764 €	-6,7%
Trémouille	552 919 €	535 801 €	486 057 €	17 118 €	3,2%	66 862 €	13,8%
TOTAL	4 755 809 €	4 387 085 €	3 663 513 €	368 724 €	8,4%	1 092 296 €	29,8%

Recettes horaires	2024	2023	2019	Delta 2024/2023		Delta 2024/2019	
				€	%	€	%
Clemenceau	105 145 €	106 471 €	89 573 €	-1 326 €	-1,2%	15 572 €	17,4%
Condorcet	306 619 €	350 659 €	269 290 €	-44 040 €	-12,6%	37 329 €	13,9%
Darcy	502 442 €	444 592 €	315 734 €	57 851 €	13,0%	186 709 €	59,1%
Dauphine	158 359 €	84 224 €	450 183 €	74 134 €	88,0%	-291 824 €	-64,8%
Grangier	730 917 €	626 686 €	462 831 €	104 231 €	16,6%	268 086 €	57,9%
Heudelet	4 651 €	-	-	-	-	-	-
Malraux	39 808 €	40 831 €	55 888 €	-1 023 €	-2,5%	-16 080 €	-28,8%
Monge	225 726 €	197 592 €	43 813 €	28 135 €	14,2%	181 913 €	415,2%
Sainte Anne	461 690 €	389 908 €	270 338 €	71 782 €	18,4%	191 352 €	70,8%
Tivoli	30 721 €	22 778 €	22 397 €	7 944 €	34,9%	8 325 €	37,2%
Trémouille	348 584 €	295 145 €	223 980 €	53 440 €	18,1%	124 604 €	55,6%
TOTAL	2 914 662 €	2 558 886 €	2 204 026 €	355 776 €	13,9%	710 637 €	32,2%

Recettes abonnés (dont amodiations)	2024	2023	2019	Delta 2024/2023		Delta 2024/2019	
				€	%	€	%
Clemenceau	386 585 €	351 430 €	299 401 €	35 155 €	10,0%	87 184 €	29,1%
Condorcet	82 028 €	159 231 €	174 402 €	-77 203 €	-48,5%	-92 374 €	-53,0%
Darcy	529 949 €	414 023 €	202 201 €	115 926 €	28,0%	327 748 €	162,1%
Dauphine	12 495 €	16 299 €	53 960 €	-3 805 €	-23,3%	-41 466 €	-76,8%
Grangier	119 613 €	152 492 €	110 601 €	-32 880 €	-21,6%	9 012 €	8,1%
Heudelet	4 152 €	-	-	-	-	-	-
Malraux	40 287 €	83 343 €	36 838 €	-43 056 €	-51,7%	3 449 €	9,4%
Monge	71 312 €	60 945 €	18 515 €	10 367 €	17,0%	52 796 €	285,1%
Sainte Anne	262 978 €	262 086 €	206 257 €	891 €	0,3%	56 721 €	27,5%
Tivoli	21 898 €	29 119 €	32 637 €	-7 221 €	-24,8%	-10 739 €	-32,9%
Trémouille	201 271 €	237 960 €	242 972 €	-36 689 €	-15,4%	-41 701 €	-17,2%
TOTAL	1 732 567 €	1 766 928 €	1 377 785 €	-34 361 €	-1,9%	354 782 €	25,8%

II.2.2.2 / FRÉQUENTATION

La fréquentation globale des parkings en ouvrage est toujours en légère hausse.

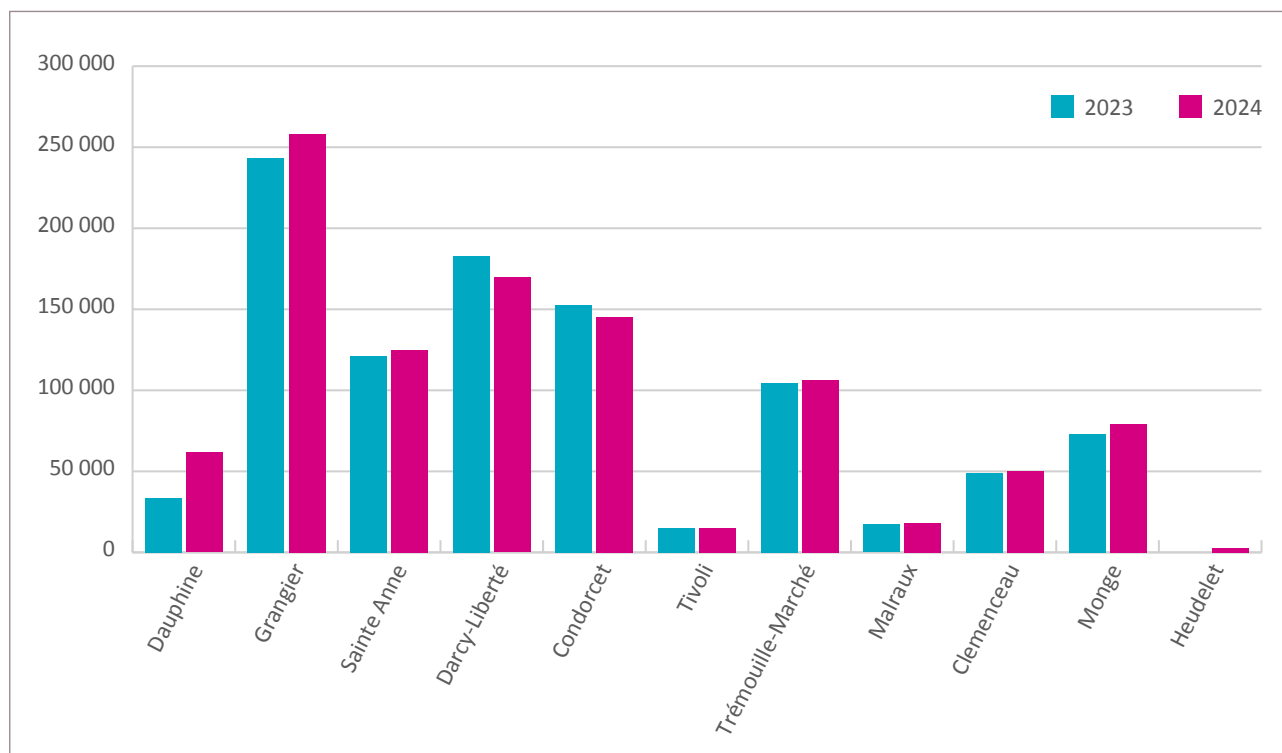
La fréquentation des parkings en ouvrage a poursuivi cette année sa progression (+3,9%) pour s'établir à 1 030 728 entrées.

→ Fréquentation des parkings en ouvrage

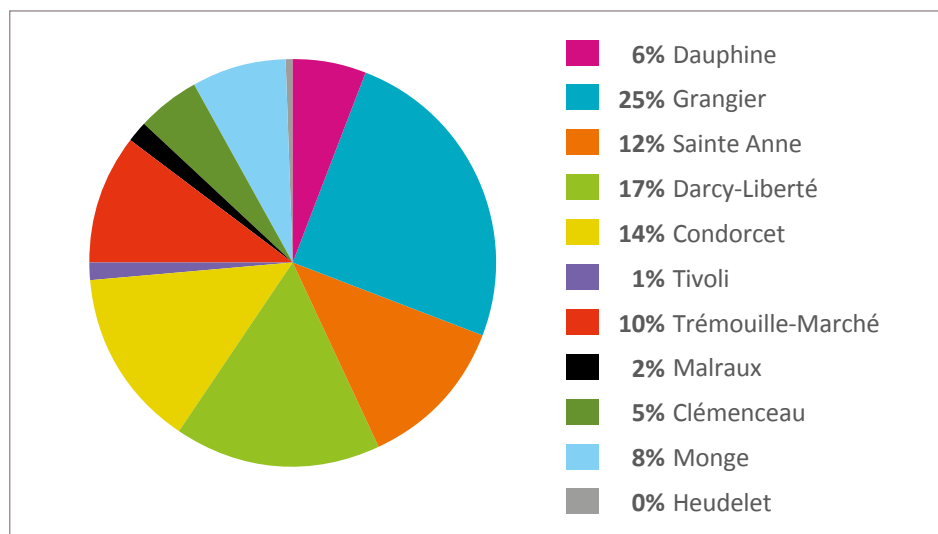
Fréquentations	2024	2023	2019	Delta 2024/2023		Delta 2024/2019	
				€	%	€	%
Dauphine	61 626	33 662	210 971	27 964	83,1%	-149 345 €	-70,8%
Grangier	257 977	243 326	181 536	14 651	6,0%	76 441 €	42,1%
Sainte Anne	124 853	121 107	104 934	3 746	3,1%	19 919 €	19,0%
Darcy-Liberté	169 653	182 809	124 216	-13 156	-7,2%	45 437 €	36,6%
Condorcet	145 308	152 880	122 494	-7 572	-5,0%	22 814 €	18,6%
Tivoli	14 885	14 926	16 274	-41	-0,3%	-1 389 €	-8,5%
Trémouille	106 390	104 691	81 671	1 699	1,6%	24 719 €	30,3%
Malraux	17 933	17 166	20 804	767	4,5%	-2 871 €	-13,8%
Clemenceau	49 997	48 779	51 102	1 218	2,5%	-1 105 €	-2,2%
Monge	79 139	72 921	13 389	6 218	8,5%	65 750 €	491,1%
Heudelet	2 967	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1 030 728	992 267	927 391	38 461	3,9%	103 337 €	11,1%

Les parkings de centre-ville représentent les 3/4 de la fréquentation globale.

→ Évolution 2024/2023 de la fréquentation par parking en ouvrage



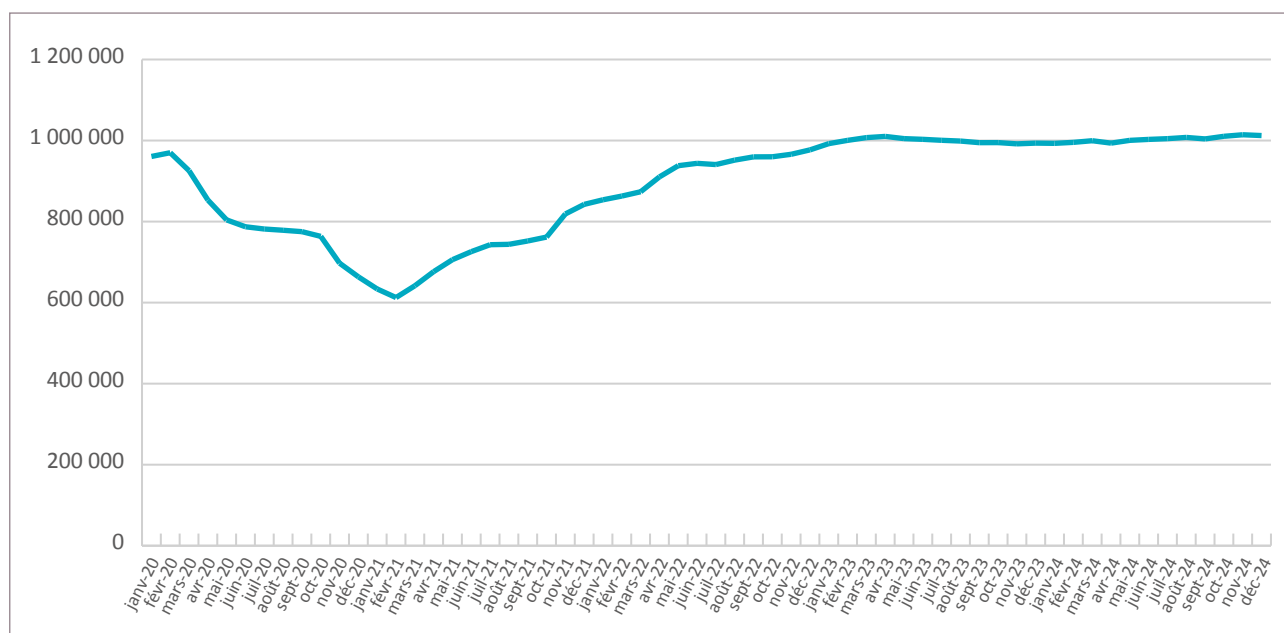
→ Fréquentation par parkings en ouvrage



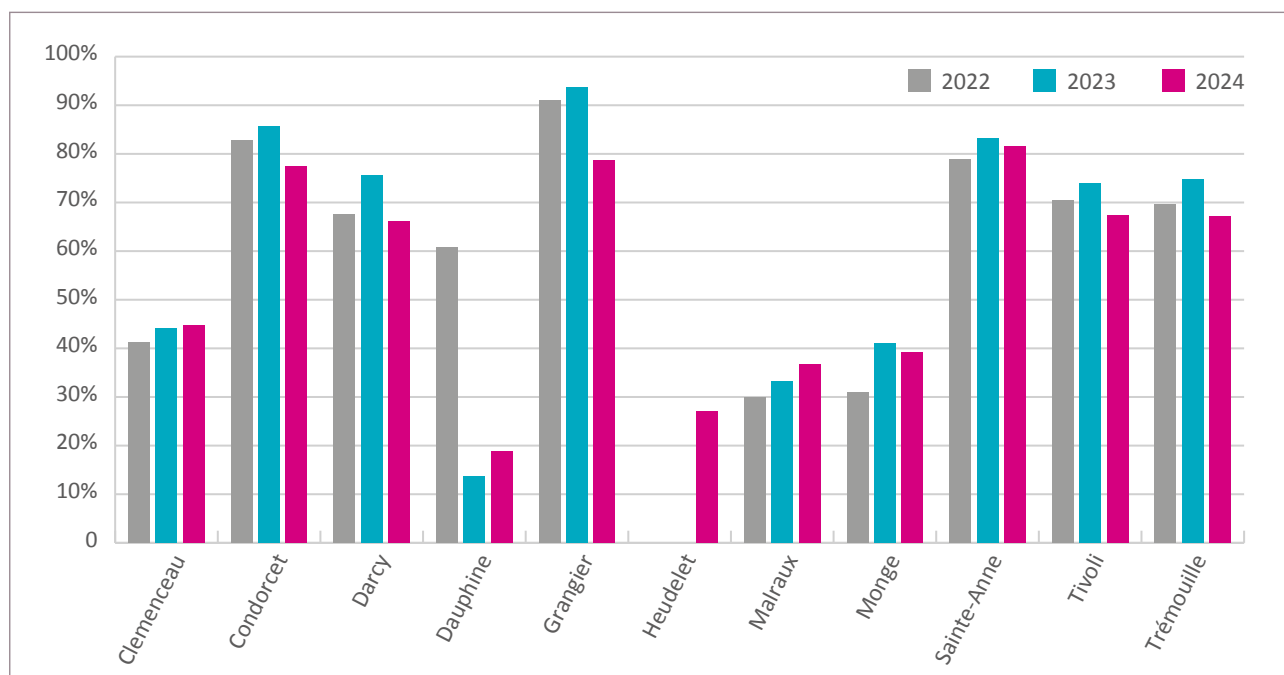
Les cinq parkings de centre-ville, Condorcet, Darcy, Dauphine, Grangier, Sainte-Anne représentent 73,9 % du total des fréquentations. Avec près de 256 000 entrées, Grangier représente à lui seul un quart des fréquentations, suivi de Darcy (16,5%), Condorcet (14,1%) et Sainte-Anne (12,1%).

En tendance, on observe que la fréquentation horaire n'augmente plus que très faiblement depuis deux ans et semble atteindre un plateau. Néanmoins, le cap du million de ticket horaire a été atteint pour la première fois en 2024.

→ Fréquentation clients horaires des parking en ouvrage (cumuls mobiles sur 12 mois)



→ Taux d'occupation moyen par parking en ouvrage



II.2.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

Plusieurs actions commerciales de terrain ont été organisées au cours de l'année :

A. PROMOTION DES SERVICES LIBERTÉ PARK ET ILICO

Deux opérations de terrain ont été menées au printemps (2 jours dans les parkings Grangier, Darcy et Trémouille) et début décembre (4 jours dans les parkings Dauphine Grangier Darcy et Sainte Anne) pour promouvoir notamment le service Liberté Park auprès des utilisateurs des parkings en ouvrage.

2 personnes étaient présentes dans chacun des parkings les jours de marché pour distribuer des flyers et apporter les renseignements sur les offres.

Par ailleurs, un e-mailing a été réalisé en avril 2024 pour promouvoir le service Illico Park auprès des abonnés mensuels et trimestriels des parkings Sainte-Anne et Malraux.

B. PROMOTION DE L'OPÉRATION DIJON SANS MA VOITURE

Un e-mailing a été réalisé auprès de 445 abonnés des parkings en ouvrage pour promouvoir et inciter à participer à l'opération Dijon sans ma voiture.

Une opération de terrain a également été menée le 29 mai dans les parkings Grangier et Darcy.

C. PROMOTION DE L'OFFRE GLOBALE DE STATIONNEMENT

Les nouveaux habitants ont pu profiter d'un pack de bienvenue comprenant notamment la présentation des services de stationnements, ainsi qu'une offre d'essai de deux heures gratuites pour découvrir les parkings en ouvrage. 154 personnes ont bénéficié des 2h00 offertes.

Des opérations de promotion de l'offre de stationnement et particulièrement de Liberté Park ont été également réalisées avec les garagistes partenaires qui sont invités à distribuer des kit mobilités à leurs clients dont le véhicule est en réparation.

D. PROMOTION DES PARKING RELAIS LORS DU PASSAGE DU TOUR DE FRANCE, DE LA FLAMME OLYMPIQUE ET DE LA FOIRE GASTRONOMIQUE

Une signalisation a été mise en place le long de la rocade et sur les principaux axes entrant de Dijon pour inciter les automobilistes à utiliser les P+R pendant chacun de ces trois événements majeurs de l'année 2024. Un fléchage a également été réalisé pour le Tour de France depuis la sortie Piscine Olympique de la rocade vers le parking l'Université.

E. PROMOTION DU PARKING DAUPHINE

L'opération de terrain du mois de décembre a également été l'occasion d'informer les clients des parkings Darcy, Grangier et Sainte-Anne sur la réouverture complète du parking Dauphine depuis le mois de septembre et de promouvoir la capacité d'accueil retrouvée de ce parking après plus de 18 mois de fermeture totale ou partielle.

II.2.3 / RESSOURCES HUMAINES

Le nombre d'ETP reste stable par rapport à l'année précédente avec un effectif moyen de 19,4 salariés.

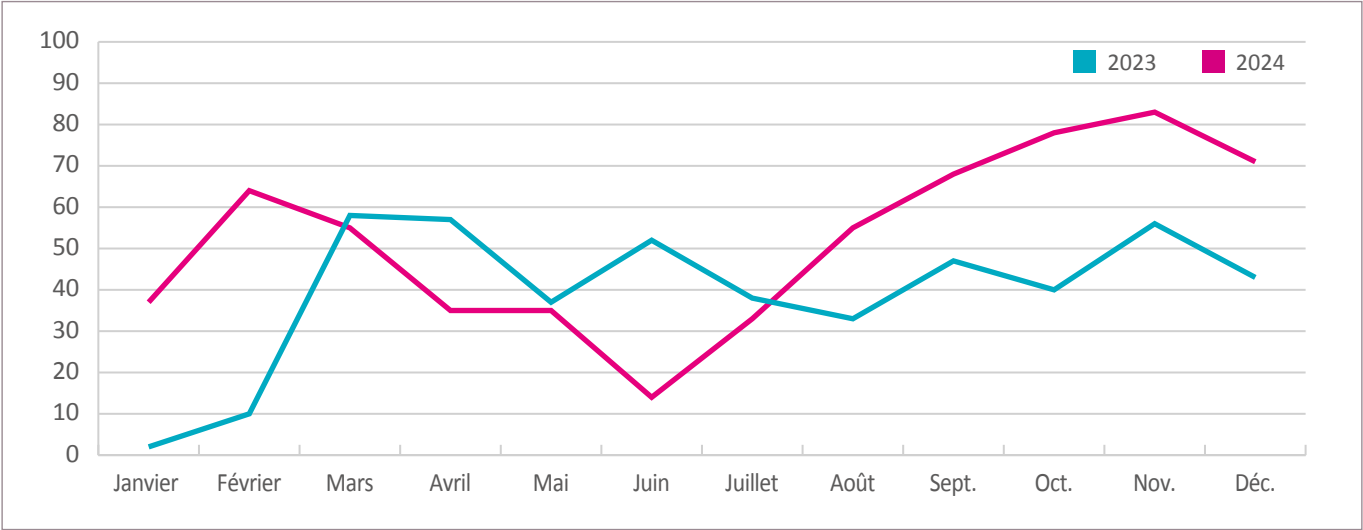
→ Effectif stationnement en ouvrage

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Nombre de personnel	20	19	19	19	19	19	19

	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
Nombre de personnel	19	20	20	20	20	19,4

Les jours d'absence ont augmenté de 32,8% par rapport à l'année précédente atteignant un total de 628 jours d'absence, soit une moyenne de 32 jours d'absence par salarié contre 473 jours d'absences et une moyenne de 24,5 jours par salarié en 2023.

→ **Évolution 24/23 du nombre de jours d'absence par mois pour l'activité stationnement en ouvrage**



Bien que le nombre d'arrêt maladie soit resté stable avec 20 arrêts contre 19 l'année précédente, la durée des arrêts s'est allongée. Un salarié a été en arrêt toute l'année et deux salariés ont connu respectivement des arrêts de 141 et 55 jours.
Il y a eu un accident du travail recensé qui a entraîné un arrêt de 141 jours.
Pour pallier ces absences, des intérimaires en insertion ont été mobilisés via ID'EES INTERIM. En 2024, un total de 9 515 heures d'insertion a été réalisé dont 994 heures en intérim d'insertion, permettant ainsi d'assurer la continuité des activités tout en favorisant l'insertion professionnelle.

Les agents ont bénéficié de 449,5 heures de formations décrites dans le tableau suivant :

→ **Formation stationnement en ouvrage**

Intitulés formations	Nombre d'heures
1 ^{er} Secours Socotec	14
Améliorer ses qualités relationnelles grâce à la communication non violente	28
Anglais	4
Droit du travail - ESTMT	3,5
EPI sécurité incendie	35
Excel	14
Gestion des conflits et relation client	14
Habilitation électrique BS BE	14
MAC SST	30
Maintien et Actualisation des Compétences SST	7
Recyclage Habilitation Electrique BS BE manoeuvre	42
Sauveteur Secouriste du Travail (formation initiale)	42
SSIAP 1 (formation initiale)	160
Vers un management d'excellence	42
Total général	449,5

Deux agents ont suivi la formation SSIAP Niveau 1 en 2024 et ont obtenu leur diplôme.

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 environnemental.

Plusieurs actions ont été réalisées pour limiter la consommation d'électricité sur les parcs :

- Remplacement de l'ensemble des luminaires du parking Trémouille. Les luminaires mis en place sont des 20W avec détection de mouvement. Après quelques minutes, les luminaires passent à 10% de leur capacité pour être en veille profonde en l'absence de mouvement pendant plusieurs minutes.

Les actions dont la mise en œuvre se poursuit sont :

- Le suivi des consommations d'eau
- Le recyclage des déchets
- L'utilisation majoritaire des produits éco-labellisés par EFFIA et les prestataires ; exception faite de certains produits comme les solvants pour enlever les tags qu'il est difficile de remplacer à efficacité équivalente.

II.2.5 / MAINTENANCE

L'ensemble des maintenances des équipements a été réalisé au cours de l'année 2024 conformément aux fréquences obligatoires.

(voir tableaux ci-après)

→ Planning maintenance

Parking
CLEMENCEAU

Parking
CONDORCET

Lot Courant fort

HTA Niv 1-2-3 Sans coupure de réseau	Annuelle	lun 04-mars	
HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	jeu 04-avr	jeu 04-avr
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 ^{er} trimestre électrique	jeu 23-mai	lun 06-mai
	2 ^{ème} trimestre électrique	sam 24-août	ven 23-août
	3 ^{ème} trimestre mécanique	ven 22-nov	jeu 31-oct
	4 ^{ème} trimestre électrique	lun 16-déc	mar 17-déc
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA	Personnel EFFIA
ONDULEUR	Annuelle	mer 22-mai	mer 15-mai
BAES	1 ^{er} semestre	mar 05-mars	mar 12-mars
	2 ^{ème} semestre		mar 27-août

Lot Courant faible

SSI	1 ^{er} semestre	mar 13-févr	mar 05-mars
	2 ^{ème} semestre	lun 07-oct	mer 09-oct
CO et NO	1 ^{er} semestre	lun 17-juin	lun 10-juin
	2 ^{ème} semestre	lun 04-nov	lun 04-nov

Lot CVC

VMC Climatisation	Annuelle avant mai	ven 31-mai	mar 28-mai
Ventilation désenfumage	Annuelle	ven 31-mai	mar 28-mai

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	jeu 25-juil	jeu 25-juil
---------	----------	-------------	-------------

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 ^{er} semestre	lun 18-nov	à l'arrêt depuis 2018
	2 ^{ème} semestre	jeu 28-mars	

→ Planning maintenance

Parking
DARCY-LIBERTÉ

Parking
DAUPHINE

Lot Courant fort

HTA Niv 1-2-3 Sans coupure de réseau	Annuelle	mar 05-mars	
HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	mar 05-mars	
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 ^{er} trimestre électrique	lun 06-mai	
	2 ^{ème} trimestre électrique	ven 23-août	
	3 ^{ème} trimestre mécanique	mer 23-oct	
	4 ^{ème} trimestre électrique	mar 17-déc	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	mer 22-mai	mer 15-mai
BAES	1 ^{er} semestre	ven 08-mars	mar 16-avr
	2 ^{ème} semestre		lun 18-nov

Lot Courant faible

SSI	1 ^{er} semestre	jeu 22-févr	jeu 15-févr
	2 ^{ème} semestre	mar 08-oct	jeu 10-oct
CO et NO	1 ^{er} semestre	mar 14-mai	lun 10-juin
	2 ^{ème} semestre	lun 04-nov	mar 05-nov

Lot CVC

VMC Climatisation	Annuelle avant mai	lun 27-mai	lun 27-mai
Ventilation désenfumage	Annuelle	lun 27-mai	lun 27-mai

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	jeu 25-juil	jeu 25-juil
---------	----------	-------------	-------------

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 ^{er} semestre	jeu 04-avr	jeu 04-avr
	2 ^{ème} semestre	jeu 28-nov	mar 19-nov

→ Planning maintenance

Parking
GRANGIER

Parking
HEUDELET

Lot Courant fort

HTA Niv 1-2-3 Sans coupure de réseau	Annuelle		
HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	mar 19-mars	
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 ^{er} trimestre électrique	mar 07-mai	
	2 ^{ème} trimestre électrique	ven 23-août	
	3 ^{ème} trimestre mécanique	ven 25-oct	
	4 ^{ème} trimestre électrique	mar 17-déc	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	mer 15-mai	
BAES	1 ^{er} semestre	lun 18-mars	
	2 ^{ème} semestre		mer 06-nov

Lot Courant faible

SSI	1 ^{er} semestre	mer 14-févr	
	2 ^{ème} semestre	mar 08-oct	jeu 22-août
CO et NO	1 ^{er} semestre	ven 24-mai	
	2 ^{ème} semestre	mar 05-nov	

Lot CVC

VMC Climatisation	Annuelle avant mai	ven 31-mai	
Ventilation désenfumage	Annuelle	jeu 30-mai	

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	jeu 25-juil	
---------	----------	-------------	--

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 ^{er} semestre	ven 05-avr	
	2 ^{ème} semestre	mar 19-nov	

→ Planning maintenance

Parking
MARLRAUX

Parking
MONGE
Cité de la gastronomie

Lot Courant fort

HTA Niv 1-2-3 Sans coupure de réseau	Annuelle		
HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	lun 18-mars	lun 18-mars
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 ^{er} trimestre électrique		
	2 ^{ème} trimestre électrique		
	3 ^{ème} trimestre mécanique		
	4 ^{ème} trimestre électrique		
	Essais GE mensuel		
ONDULEUR	Annuelle	mer 22-mai	mer 22-mai
BAES	1 ^{er} semestre	jeu 07-mars	mar 19-mars
	2 ^{ème} semestre		mar 17-sept

Lot Courant faible

SSI	1 ^{er} semestre	jeu 29-févr	mer 14-févr
	2 ^{ème} semestre	mar 08-oct	
CO et NO	1 ^{er} semestre	mar 14-mai	
	2 ^{ème} semestre	ven 04-oct	

Lot CVC

VMC Climatisation	Annuelle avant mai	mer 05-juin	mar 28-mai
Ventilation désenfumage	Annuelle	mer 05-juin	

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle		
---------	----------	--	--

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 ^{er} semestre	lun 18-nov	jeu 19-sept
	2 ^{ème} semestre	ven 29-mars	jeu 04-avr

→ Planning maintenance

Parking
SAINTE-ANNE

Parking
TIVOLI-TRANSVAAL

Lot Courant fort

HTA Niv 1-2-3 Sans coupure de réseau	Annuelle	mar 05-mars	
HTA Niv 4	Triennale		
TGBT et TD	Annuelle	mer 13-mars	mer 05-juin
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 ^{er} trimestre électrique	lun 06-mai	
	2 ^{ème} trimestre électrique	ven 23-août	
	3 ^{ème} trimestre mécanique	ven 25-oct	
	4 ^{ème} trimestre électrique	lun 16-déc	
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA	
ONDULEUR	Annuelle	ven 17-mai	lun 13-mai
BAES	1 ^{er} semestre	mer 06-mars	ven 08-mars
	2 ^{ème} semestre	jeu 12-sept	lun 16-sept

Lot Courant faible

SSI	1 ^{er} semestre	mar 20-févr	mar 20-févr
	2 ^{ème} semestre	mar 08-oct	
CO et NO	1 ^{er} semestre	lun 10-juin	lun 10-juin
	2 ^{ème} semestre	mar 05-nov	mar 05-nov

Lot CVC

VMC Climatisation	Annuelle avant mai	jeu 30-mai	mar 28-mai
Ventilation désenfumage	Annuelle	jeu 30-mai	mar 28-mai

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	jeu 25-juil	
---------	----------	-------------	--

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 ^{er} semestre	mer 11-sept	mer 03-avr
	2 ^{ème} semestre	ven 29-mars	jeu 28-nov

**Parking
TRÉMOUILLE-MARCHÉ**
Lot Courant fort

HTA Niv 1-2-3 Sans coupure de réseau	Annuelle	mar 05-mars
HTA Niv 4	Triennale	
TGBT et TD	Annuelle	jeu 04-avr
GROUPE ÉLECTROGÈNE	1 ^{er} trimestre électrique	lun 06-mai
	2 ^{ème} trimestre électrique	ven 23-août
	3 ^{ème} trimestre mécanique	ven 22-nov
	4 ^{ème} trimestre électrique	lun 16-déc
	Essais GE mensuel	Personnel EFFIA
ONDULEUR	Annuelle	mer 22-mai
BAES	1 ^{er} semestre	lun 11-mars
	2 ^{ème} semestre	

Lot Courant faible

SSI	1 ^{er} semestre	mar 05-mars
	2 ^{ème} semestre	lun 07-oct
CO et NO	1 ^{er} semestre	lun 17-juin
	2 ^{ème} semestre	mar 05-nov

Lot CVC

VMC Climatisation	Annuelle avant mai	mar 04-juin
Ventilation désenfumage	Annuelle	mar 04-juin

PRESTATIONS Valvert séparateurs hydrocarbures

Pompage	Annuelle	jeu 25-juil
---------	----------	-------------

Lot Portes et Barrières

PORTES et BARRIÈRES	1 ^{er} semestre	ven 05-avr
	2 ^{ème} semestre	mar 19-nov

II.2.6 / INVESTISSEMENTS

Les investissements de l'année 2024 concernent essentiellement les postes suivants :

- La peinture du parking Dauphine qui avait été décalée à cause des infiltrations et de la fermeture du parking en 2023.
- Le remplacement du Système de Sécurité Incendie du parking Clemenceau
- L'achat et l'installation de nouvelles bornes IRVE 7kVa et 25kVa pour les parkings Monge, Darcy, Dauphine, Malraux, Clemenceau, Sainte Anne, et Tivoli.
- Le remplacement du guidage par niveau du parking Grangier
- Les missions de la maîtrise d'œuvre et du coordinateur sécurité protection de la santé.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Stationnement en Ouvrage - situation de l'année 2024

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	28 297,35	0,00	60,96	0,00	0,00	28 358,31
214100	Construction / sol d'autrui	200 873,28	0,00	201 357,49	0,00	0,00	402 230,77
214500	AAI Const. / sol d'autrui	6 987 486,83	0,00	690 902,65	0,00	0,00	7 678 389,48
215400	Matériels & outillages	26 494,47	0,00	-70,76	0,00	0,00	26 423,71
215500	Installations techniques	159 818,26	0,00	609 916,31	0,00	0,00	769 734,57
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	4 012,00	0,00	0,00	4 012,00
218310	Matériels et Mobilier de bureau	5 465,98	0,00	-11,21	0,00	0,00	5 454,77
218320	Matériels informatiques	1 553,52	0,00	3 882,52	0,00	0,00	5 436,04
	Sous-total	7 409 989,69	0,00	1 510 049,96	0,00	0,00	8 920 039,65
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	0,00	0,00	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	-600,87	0,00	600,87	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		7 409 388,82	0,00	1 510 650,83	0,00	0,00	8 920 039,65

Le détail figure en annexe III 6.1.

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 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	4 445 658	4 548 797	4 453 889
RECETTES reversées à l'AD (Rp)	4 139 567	4 220 353	4 755 810

TOTAL RECETTES	8 585 225	8 769 150	9 209 699
-----------------------	------------------	------------------	------------------

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement parcs en ouvrage	Contrat 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
Recettes part de l'AD	4 139 567	4 220 353	4 487 648
Charges de personnel	935 031	1 023 613	1 082 625
Autres charges d'exploitation	1 545 498	1 525 310	1 425 453
Redevances	31 270	31 482	31 291
Charges remboursées au réel	0	0	0
Autres charges de fonctionnement	692 722	697 434	671 311
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	3 204 521	3 277 839	3 210 680
Coûts investissement/renouvellement	1 008 259	1 015 116	676 991
Marge et aléas	232 878	255 843	834 380
TOTAL AUTRES CHARGES	1 241 137	1 270 958	1 511 371

TOTAL CHARGES	8 585 225	8 769 150	9 209 699
----------------------	------------------	------------------	------------------

COÛT NET pour l'AD	306 091	328 444	-33 758
---------------------------	----------------	----------------	----------------

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

II.2.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2024, le montant du forfait de charge du service de stationnement en ouvrage avant ajustements s'élève à 4 548 797 €2024 soit une indexation de 2,32% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à 268 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à +6K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en ouvrage s'élève donc à 4.823.347 €2024.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 31.291 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3



L'activité Stationnement sur Voirie de DiviaMobilités est subdélégée à la société EFFIA Stationnement.

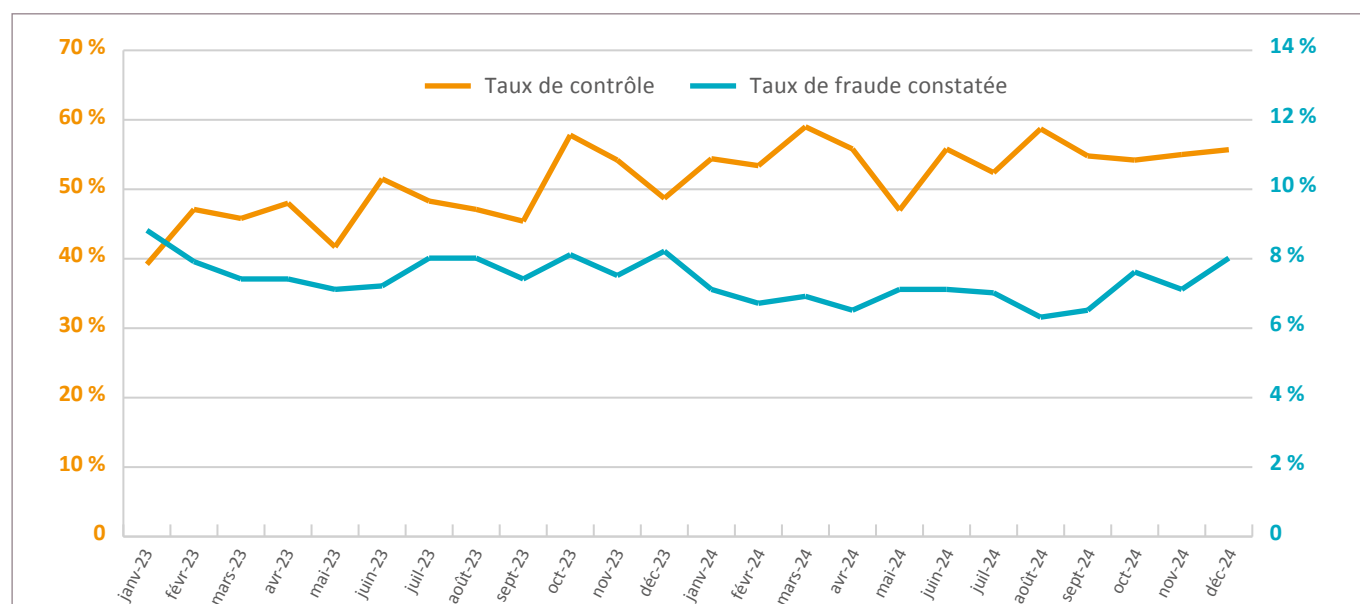
II.3.1 / FAITS MARQUANTS

1 230 nouvelles 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. Cela porte à plus de 10 000 le nombre total de places de stationnement payant.

Les travaux du secteur Monge-Bossuet ont impacté la circulation et par conséquent le stationnement rue Monge et dans les rues adjacentes (rue Cazotte, rue Crébillon, rue de la Manutention...) entre le mois de mars et le mois d'août 2024.

2024 est la première année pleine de contrôles par le véhicule équipé du LAPI, mis en service en juin 2023. Cela a permis de poursuivre l'intensification des contrôles avec un taux moyen de 54,7% sur 2024 contre 48% en 2023. Cela représente 1 669 135 contrôles (contre 1 373 813 en 2023, +21%). Concomitamment, Le taux de fraude constatée a poursuivi sa baisse atteignant une moyenne de 7,0% sur l'année (contre 7,7% en 2023). Ce taux a diminué de plus de moitié en 5 ans.

→ Fraude stationnement sur voirie



II.3.2 / FRÉQUENTATION, OFFRE, ACTIONS MARKETING

II.3.2.1 / RECETTES

Globalement les recettes du stationnement sur voirie hors FPS et hors recettes Foire sont de 7 932 k€ en progression de 479k€, soit +6,4% par rapport à 2023.

À périmètre constant (en excluant les recettes des extensions), on observe une hausse de 226k€, soit 3,0%.

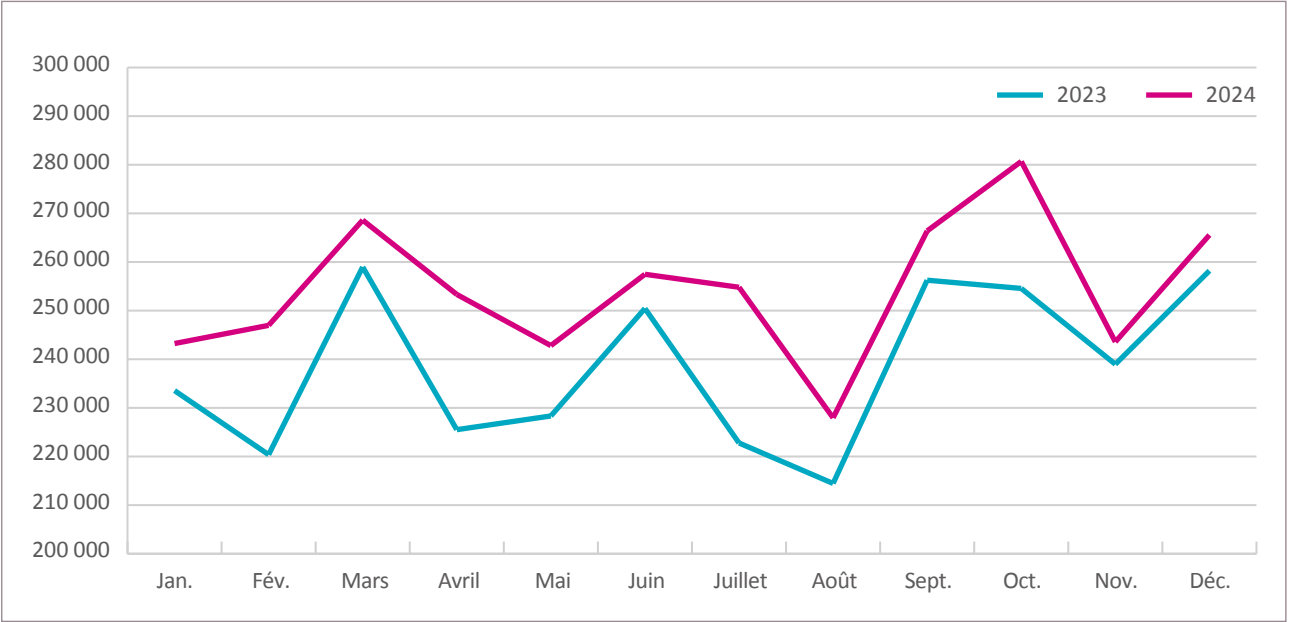
→ Recettes stationnement sur voirie

	2023	2024	Delta	%
Périmètre 2023	7 453 201 €	7 679 096 €	225 896 €	3,0%
Extensions		253 018 €		
Recettes totales	7 453 201 €	7 932 114 €	478 914 €	6,4%

II.3.2.2 / FRÉQUENTATION

Avec 3 048 000 tickets, la fréquentation de 2024 a progressé de +6,5% par rapport à 2023.

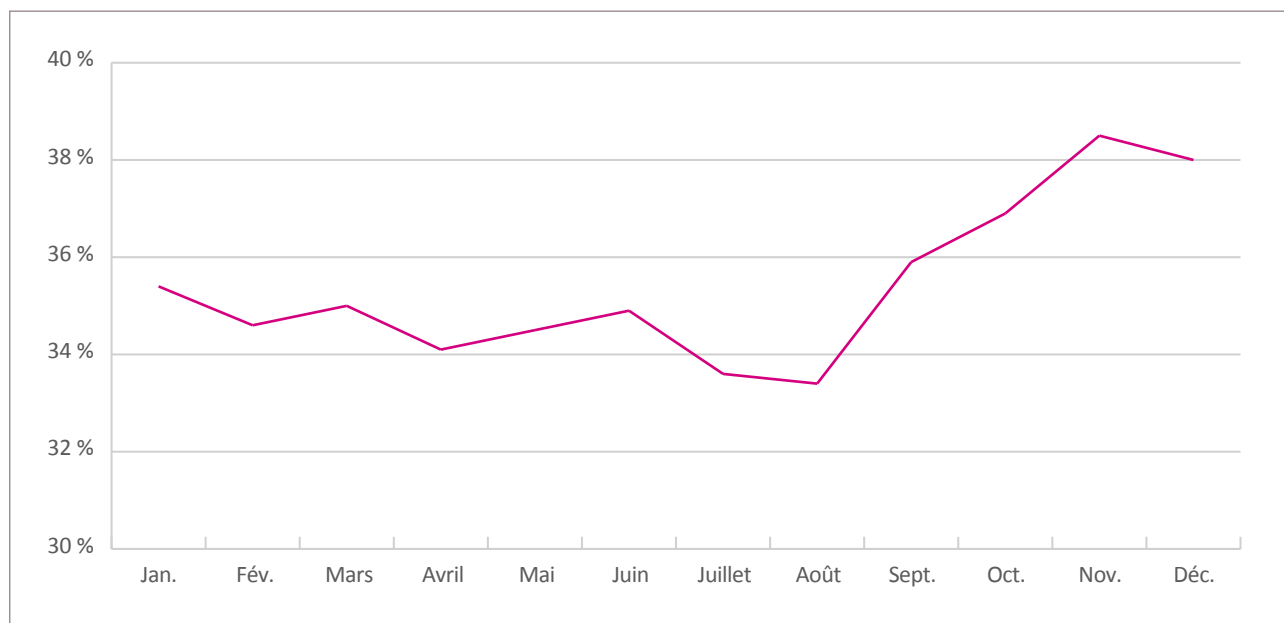
→ Fréquentation mensuelle (en nombre de tickets)



La valeur du ticket moyen est globalement stable à 2,45€ par ticket contre 2,48€ en 2023

La part du M-Paiement a sensiblement progressé et représente en moyenne 35,4% des transactions 2024 contre 30,1% en 2023. Cette part a eu tendance à augmenter plus fortement au dernier trimestre.

→ Évolution de la part du M-Payment dans les recettes



PayByPhone représente une peu plus des deux tiers des transactions en M-Paiement suivi par Flowbird avec un peu moins d'un quart des transactions mobiles puis EasyPark qui a réalisé une belle progression pour atteindre aujourd'hui plus de 7% des transactions mobiles.

II.3.2.3 / ACTIONS COMMERCIALES

Des flyers ont été distribués en octobre 2024 dans les boîtes aux lettres des habitants des rues concernées par l'extension du secteur Montchapet de février 2025. Ces flyers contenaient un plan détaillé des rues concernées et les informations concernant les droits résidents et les tarifs en vigueur dans le secteur.

II.3.3 / RESSOURCES HUMAINES

L’effectif moyen sur l’année 2024 a été de 19 salariés contre 20 en 2023 à la suite du départ d’un Agent de Contrôle du Stationnement en début d’année.

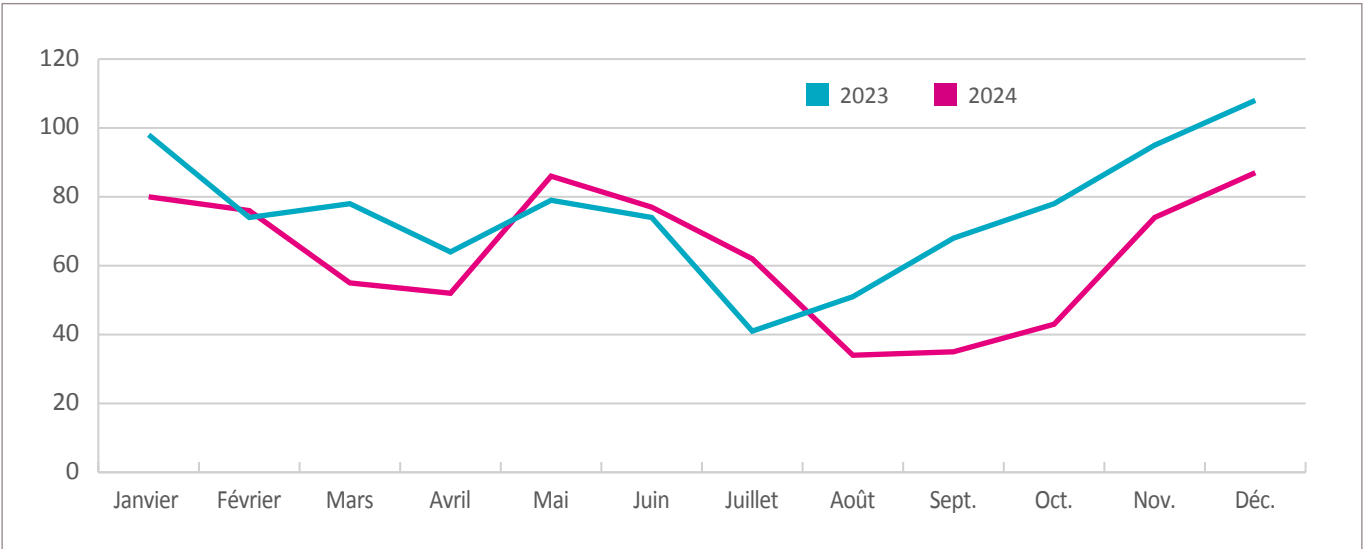
→ Effectif voirie

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Nombre de personnel	19	19	19	19	19	19	19

	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
Nombre de personnel	19	19	19	19	19	19

761 jours d’absence ont été comptabilisés, soit 40 jours par an et par salarié.

→ Évolution 24/23 du nombre de jours d’absence par mois stationnement sur voirie



Ce chiffre représente une diminution de 16% par rapport à 2023 (908 jours en 2023).

Bien que le nombre d’arrêts maladie ait augmenté de 93% (83 contre 43 l’année dernière), leur durée moyenne a été beaucoup plus courte. En effet, en isolant trois arrêts de longue durée, la durée moyenne des arrêts maladie est de 5 jours.

Concernant les trois arrêts maladies de longue durée, l’un des salariés était en arrêt depuis décembre 2022. Il a été déclaré inapte sans possibilité de reclassement et a quitté les effectifs en mai 2024. Les deux autres arrêts concernent des agents qui ont été arrêtés respectivement 92 et 102 jours.

Par ailleurs, trois accidents du travail ont été recensés, impliquant des Agents de Contrôle de Stationnement : deux chutes survenues en hiver et une agression d’un agent lors d’un contrôle avec le véhicule LAPI.

Les agents ont bénéficié de 233 heures de formations détaillées dans le tableau ci-dessous :

→ Formation stationnement sur voirie

Intitulés formations	Nombre d'heures
1 ^{er} Secours Socotec	7
Adapter sa communication dans ses relations professionnelles	14
EPI sécurité incendie	14
Excel	2
Fonctionnement d'un PC et découverte de l'environnement windows	42
Gérer et utiliser les émotions pour être plus efficace	21
Gérer son stress efficacement et pour longtemps	21
La relation client en pratique: entraînement intensif	14
Maîtrise du temps et gestion des priorités	21
Prévenir et gérer une situation conflictuelle et agressive	42
Prévenir et gérer une situation conflictuelle spéciale voirie	14
Recyclage Habilitation Electrique BS BE manoeuvre	21
Total général	233

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 l'équipe de maintenance a réalisé 3 125 interventions sur les horodateurs, soit une augmentation de 12% par rapport à 2023 (2 786). L'essentiel des alarmes sont les défauts tickets ainsi que les pannes CB.

Les pannes CB sont des défauts des pin pad. Les défauts étaient de plus en plus fréquents sur les horodateurs, nécessitant des coûts de maintenance importants. Au cours du second semestre 2024, le paiement CB par pin pad a été neutralisé en mettant en place un cache devant ce module sur plusieurs dizaines d'horodateurs. Les clients peuvent régler leur stationnement par espèces et en sans contact.

Cette mesure devrait diminuer le nombre de pannes CB.

→ Maintenance stationnement sur voirie

	Alarmes							Interventions	TOTAL
	Défaut tirelire	Panne CB	Défaut Énergie	Écran	Défaut tickets	Pièces coincées	Autre		
Janvier	0	26	20	0	31	2		46	125
Février	0	32	12	0	53	0	38	49	184
Mars	1	24	17	1	20	0	98	150	311
Avril	1	50	2	2	42	0	147	97	341
Mai	2	33	1	0	43	0	48	140	267
Juin	3	42	2	0	53		66	164	330
Juillet	4	37	7	0	54	0	44	147	293
Août	0	44	4	0	72	3	88	173	384
Septembre	6	57	5	0	78	0	50	208	404
Octobre	0	29	5	0	42	3	19	73	171
Novembre	0	13	9	0	30	4	7	52	115
Décembre	0	30	23	1	55	5	9	77	200
TOTAL	17	417	107	4	573	17	614	1376	3125

II.3.6 / INVESTISSEMENTS

Les investissements portent sur l'extension des zones existantes, comprenant le déplacement et l'installation des horodateurs ainsi que le marquage au sol (délimitation des places de stationnement et marquage des mots « payant »). Les nouveaux horodateurs installés début 2024 ont été achetés en 2023.

Le marquage existant a été refait durant l'été 2024, afin de rafraîchir les mentions « payant » usées.

Par ailleurs, les adhésifs des horodateurs ont été remplacés pour intégrer dans l'affichage aux clients la nouvelle application mobile EasyPark.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Voirie - situation de l'année 2024

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	5 493,73	0,00	0,00	0,00	0,00	5 493,73
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	49 224,40	0,00	202 907,00	0,00	0,00	252 131,40
215400	Matériels & outillages	146 364,85	0,00	35 734,00	0,00	0,00	182 098,85
215500	Installations techniques	48 880,00	0,00	0,00	0,00	0,00	48 880,00
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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218320	Matériels informatiques	5 218,20	0,00	0,00	0,00	0,00	5 218,20
	Sous-total	255 181,18	0,00	238 641,00	0,00	0,00	493 822,18
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	0,00	0,00	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	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		255 181,18	0,00	238 641,00	0,00	0,00	493 822,18

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 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	1 931 877	2 034 460	1 995 616
RECETTES reversées à l'AD (Rv)	7 240 936	7 332 896	7 932 114
TOTAL RECETTES	9 172 813	9 367 356	9 927 731

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Stationnement payant sur voirie	Contrat 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
TOTAL Recettes part de l'AD	7 240 936	7 332 896	7 655 763
Charges de personnel	838 619	918 373	859 208
Autres charges d'exploitation	857 156	865 288	857 878
Redevances	0	0	0
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 695 774	1 783 661	1 717 086
Annuités financières	130 722	131 611	73 503
Marge et aléas	105 381	119 187	481 379
TOTAL AUTRES CHARGES	236 103	250 798	554 882
TOTAL CHARGES	9 172 813	9 367 356	9 927 731
COÛT NET pour l'AD	-5 309 059	-5 298 437	-5 660 146

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

II.3.7.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2024, le montant du forfait de charge du service de stationnement en voirie avant ajustements s'élève à 2 034 460 €2024 soit une indexation de 5,3% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'intéressement aux recettes commerciales s'élève à +276 K€. L'intéressement à la qualité s'élève à +18K€.

Le montant de la contribution financière du service de stationnement en voirie s'élève donc à 2.328.342 €2024.

Détail joint en annexe III 1.3



L'activité Fourrière DiviaMobilités est subdéléguée à la société EGS, filiale d'EFFIA Stationnement.

II.4.1 / FAITS MARQUANTS

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 depuis 2019 (hors 2020).
- Investissement : 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.
- Organisation spécifique et en bonne coordination avec la Police Municipale de Dijon pour la gestion des véhicules à enlever à l'occasion du passage de la Flamme Olympique le 12 juillet et déposer sur un terrain à proximité du centre-ville. Une petite cinquantaine de véhicules ont été déplacés dont 44 récupérés rapidement et gracieusement par leurs propriétaires, le solde ayant été transféré à la fourrière et en gestion « classique ».
- Poursuite de l'engagement d'EGS sur les clauses d'insertion de la DSP avec le salarié présent dans un 1er temps en intérim d'insertion puis embauché en CDI fin 2023. Le nombre d'heures travaillées ayant été revu à la hausse en cours d'année 2024, les heures d'insertion totalisent 1731 heures en 2024.

II.4.2 / ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

RÉQUISITIONS ET ENLÈVEMENTS

Après la forte baisse des réquisitions et enlèvements en 2023, la tendance est à la stabilisation pour l'année 2024. Le nombre de réquisitions s'est élevé à 1883 soit -9 unités par rapport à 2023 (ou -0,5%). La tendance est identique pour les réquisitions valables (-6 unités).

A noter une particularité de l'année 2024 à l'occasion du passage de la Flamme Olympique le 12 juillet : 44 véhicules sont classifiés en déplacements techniques. Ces véhicules ne sont pas rentrés en fourrière ; le nombre d'enlèvements effectifs est de 1757 soit - 33 véhicules par rapport à 2023.

→ 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	Déplacements techniques	Restitution sur place	Opérations préalables d'enlèvements
JANVIER	183	1	182	179	0	0	3
FÉVRIER	147	2	145	140	0	1	4
MARS	158	5	153	149	0	1	3
AVRIL	152	5	147	142	0	1	4
MAI	142	1	141	139	0	0	2
JUIN	135	2	133	130	0	0	3
JUILLET	171	1	170	123	44	0	3
AOÛT	136	5	131	131	0	0	0
SEPTEMBRE	147	4	143	139	0	2	2
OCTOBRE	163	4	159	155	0	2	2
NOVEMBRE	181	4	177	174	0	1	2
DÉCEMBRE	168	4	164	156	0	1	7
TOTAL	1 883	38	1 845	1 757	44	9	35

ENTRÉES EN FOURRIÈRE

Le nombre total de véhicules enlevés, incluant les véhicules déplacés au mois de juillet, est stable à -0,3% par rapport à 2023. Hors année 2020, année particulière, 2023 et 2024 restent les années les plus faibles en matière de réquisitions et par conséquent d'enlèvements.

→ Entrées en fourrière - Évolution 2019 à 2024

	ENTRÉES						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
Enlèvements	2016	1695	2313	2333	1790	1757	-1,8%
Encaissements sur place	7	8	10	13	6	9	50,0%
Opérations préalables	58	46	50	46	55	35	-36,4%
Déplacements	19	0	0	0	0	44	-
Total véhicules enlevés	2100	1749	2373	2392	1851	1845	-0,3%
Véhicules expertisés	1041	1020	1267	1179	999	886	-11,3%

ACTIVITÉ DES AUTORITÉS REQUÉRANTES ET MOTIFS D'ENLÈVEMENT

En 2024, la principale autorité requérante reste la Police Municipale de Dijon avec 44% des réquisitions et devant la Police Nationale avec 40% des réquisitions, poids équivalent à 2023 pour ces deux autorités. Les autres polices municipales totalisent 13% des réquisitions (en légère baisse par rapport à 2023) et la Gendarmerie Nationale 2%.

L'évolution d'activité de l'année 2024 (par rapport à 2023) se répartit ainsi :

- + 9,3% pour la Police Municipale de Dijon
- - 9,4% pour la Police Nationale
- - 3,9% pour les autres polices municipales de la métropole
- - 8% pour la Gendarmerie Nationale

Concernant les motifs de réquisitions :

- Le principal motif de réquisition est le stationnement gênant avec 37,8% des enlèvements
- La part d'enlèvements pour stationnement abusif est en hausse de près de 6% et représente 28,8% des motifs d'enlèvements, et à mettre en rapport avec les actions renforcées de la Police Municipale de Dijon les derniers mois de l'année 2024
- Les enlèvements sur motif d'immobilisation représentent également 28,8% mais sont en baisse continue ces dernières années. Ils représentaient 34,5 % des enlèvements en 2022 et 31,4% en 2023. Cette baisse est en cohérence avec la baisse des réquisitions à l'initiative de la Police Nationale.
- 2 réquisitions pour rodéo ont été émises par la Police Nationale (plus de détails ci-dessous) et ont donné lieu à autorisation de restitution
- Le nombre de réquisition sur terrains privés s'élève à 35 en 2024 pour 58 réquisitions en 2023.

→ Enlèvements de véhicules par autorité et motif d'enlèvement

	Stationnement gênant	Immobilisation	Abusif	Épave	Rodéo	Déplacements techniques	Terrains privés	TOTAL
Police Municipale de Dijon	546	2	297	1	0	44	0	890
Police Municipale de Chenôve	27	1	22	0	0	-	0	50
Police Municipale de Chevigny-Saint-Sauveur	4	0	21	0	0	-	0	25
Police Municipale de Fontaine Les Dijon	0	0	1	0	0	-	0	1
Police Municipale de Longvic	6	0	34	0	0	-	0	40
Police Municipale de Marsannay et Perrigny	1	0	14	0	0	-	0	15
Police Municipale de Plombière les Dijon	0	0	0	0	0	-	0	0
Police Municipale de Quetigny	3	1	20	0	0	-	0	24
Police Municipale de Saint Apollinaire	2	0	33	0	0	-	0	35
Police Municipale de Talant	7	1	46	1	0	-	0	55
Police Nationale	89	518	29	0	2	-	35	673
Gendarmerie Nationale	12	10	15	0	0	-	0	37
TOTAL	697	533	532	2	2	44	35	1 845

→ Point sur les véhicules enlevés pour rodéo en 2024

Date	Autorité	Type véhicule	Situation
29-mai	PN	moto cross	Restitution le 31/05/2024
30-déc	PN	moto cross	Restitution le 26/01/2025

SORTIES DE FOURRIÈRE

Les enlèvements payés sont en hausse de 2,5% par rapport à 2023 mais intégrant les 44 déplacements techniques pour la Flamme Olympique et qui n'ont pas donné lieu à paiement avant restitution.

La tendance est par contre à la baisse pour :

- Les ventes aux Domaines (3 véhicules en 2024 pour 6 en 2023), avec absence d'interlocuteur aux Domaines en début d'année et non traitement par les autorités à partir de l'automne et malgré les relances documentées et explicatives d'EGS.
- Une baisse de 17% des ventes ferraille, sujet qui a donné lieu à de nombreux échanges et relances auprès des deux principales autorités, avec la conséquence d'un site parfois à saturation (voir plus loin le paragraphe « occupation du parc »).

Le total de véhicules sortis est en baisse de 4,5% ce qui constitue l'année d'activité la plus faible hors 2020.

→ Sorties fourrière - Évolution 2017 à 2024

	SORTIES						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
Enlèvements payés	1145	860	1331	1492	1166	1151	2,5%
Encaissements sur place	7	8	10	13	6	9	50,0%
Opérations préalables	58	46	50	46	55	35	-36,4%
Terrain privé	0	1	0	6	0	3	-
Déplacements	19	0	0	0	0	44	-
Total véhicules payés	1229	915	1391	1557	1227	1242	1,2%
Domaines	13	7	4	16	6	3	-50,0%
Ventes ferrailles (voitures)	768	764	842	775	608	502	-17,4%
Ventes ferrailles (motos)	70	81	76	88	47	56	19,1%
Autres sorties	0	0	0	0	0	0	-
Total véhicules sortis	2080	1767	2313	2436	1888	1803	-4,5%

OCCUPATION DU PARC

Au 31 décembre 2024 au soir, il y avait 195 véhicules sur le parc fourrière pour 157 au 1er janvier, et à comparer avec une activité équivalente entre les deux années.

Cet écart illustre une des principales difficultés rencontrées au cours de l'année 2024 à savoir une saturation fréquente du parc avec la baisse des sorties de véhicules en ventes ferraille, comme vu ci-dessus (-17,4% pour les voitures).

Les années précédentes, le parc bénéficiait d'une extension sur la zone extérieure côté « halle SNCF », ce qui n'a plus été possible à partir du printemps 2024.

Cette difficulté de saturation du parc a donné lieu à plusieurs échanges et relances auprès des autorités pour que celles-ci traitent les dossiers, notamment en prévision des événements Tour de France et Flamme Olympique.

Parmi ces 195 véhicules, 166 étaient présents depuis plus de 30 jours, et dont 32 véhicules présents depuis plus de 12 mois.

→ Occupation du parc

	ENTRÉES	SORTIES	DESTRUCTION	DOMAINE	RESTANT SUR PARC
Présents sur le parc au 1er janvier 2024					157
JANVIER	182	129	36	0	174
FÉVRIER	145	85	36	0	198
MARS	153	119	79	0	153
AVRIL	147	79	45	0	176
MAI	141	90	22	0	205
JUIN	133	102	57	1	178
JUILLET	170	136	56	0	156
AOÛT	131	94	29	0	164
SEPTEMBRE	143	101	50	2	154
OCTOBRE	159	82	49	0	182
NOVEMBRE	177	120	48	0	191
DÉCEMBRE	164	105	55	0	195
TOTAL	1 845	1 242	562	3	195

→ Occupation du parc : véhicules présents sur parc depuis plus de 30 jours au 31/12/2024

Année d'enlèvement	2019 et avant	2020	2021	2022	2023	2024				TOTAL
						Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	
Nombre de véhicules	3	0	1	8	20	7	9	22	96	166

Motif d'enlèvement	Stationnement gênant	Abusif	Immobilisation	Terrain privé	Fourrière administrative	TOTAL
Nombre de véhicules	32	79	42	12	1	166

Autorité	Police Municipale de Dijon	Police Nationale	Gendarmerie Nationale	Autres Polices Municipales	TOTAL
Nombre de véhicules	54	66	17	29	166

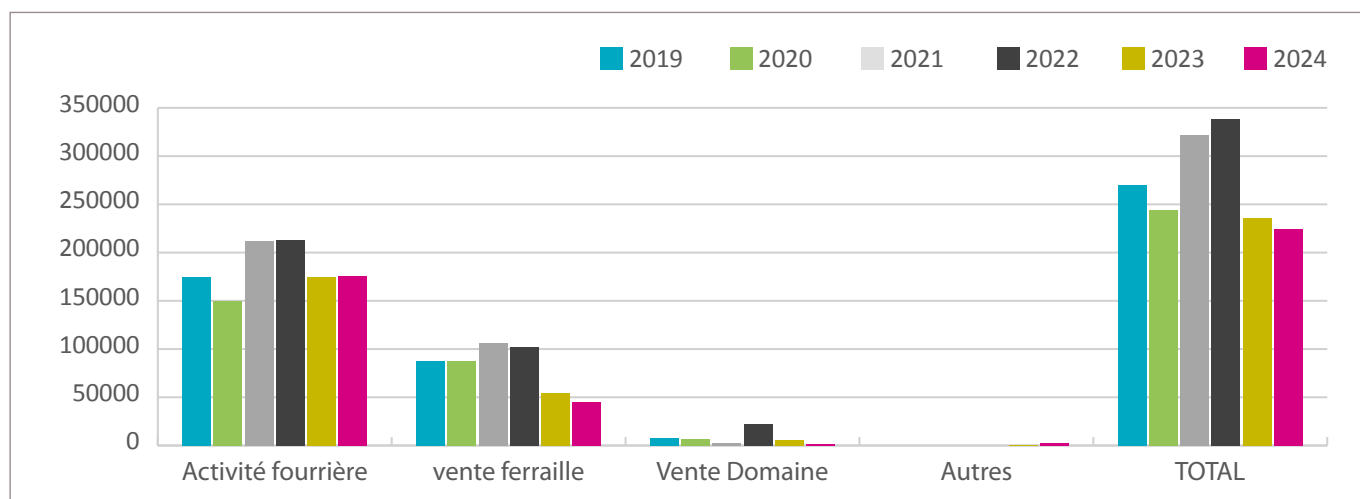
RECETTES

Les recettes 2024 sont en baisse de 4,5% (soit - 10 600 €) malgré une activité stable et avec par catégorie de recettes :

- Les recettes correspondant aux sorties payées sont en très légère hausse (+ 1 300 €),
- Celles des ventes ferraille sont en baisse de 17,2% (soit - 9 360 €) et en cohérence avec la moindre activité de traitement des dossiers des véhicules enlevés par les autorités,
- Les ventes aux domaines sont en baisse de 78,5% et après déjà une baisse de 80% en 2023 par rapport à 2022.
- Les recettes autres correspondent aux évacuations demandées par les syndicats de copropriété.

→ Évolution des recettes de 2017 à 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024/2023
Activité fourrière	174 294	150 135	211 987	213 494	174 676	175 982	0,7%
Vente ferraille	87 860	87 400	106 755	102 350	54 540	45 180	-17,2%
Vente Domaine	8 200	6 372	2 826	22 586	5 317	1 142	-78,5%
Autres					890	2 516	182,7%
TOTAL	270 354	243 907	321 568	338 430	235 423	224 820	-4,5%
Évolution / année précédente		-9,8%	31,8%	5,2%	-30,4%	-4,5%	



INFORMATION SUR LES INCIDENTS SÛRETÉ DONT INTRUSIONS :

En 2024, un seul fait sûreté est à noter : une intrusion survenue en toute fin d'année et ayant donné lieu à dépôt de plainte.

→ Intrusions sur le site de la fourrière de 2019 à 2024

	Date	Heure	Faits
2019			1 fait
2020			4 faits
2021			6 faits
2022			7 faits
2023			5 faits
2024	23/12/2024	00h55	Un individu s'introduit sur le site de la fourrière en dégradant le portail et le système d'alarme. Interpellation par la Police et dépôt de plainte.

Sont disponibles en annexes III.5 les données mensuelles 2024 des enlèvements en entrées et sorties.

II.4.3 / 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 ainsi que le sous-traitant fourrieriste
 - 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 aux Domaines
- L'équipe d'agents administratifs présents sur le site de Dijon est, depuis février 2024, composée d'un salarié à temps complet et d'un autre à temps partiel (30 heures) en CDI d'insertion. Cela permet de couvrir l'amplitude d'ouverture de la fourrière. Les missions de ces agents sont d'assurer l'accueil des usagers pour la restitution des véhicules et l'encaissement des frais de fourrière ainsi que d'autres missions administratives ou de gestion du parc.
- Depuis le 1er janvier 2023, et comme convenu dans la DSP, l'amplitude d'ouverture de la fourrière est :
 - Du lundi au vendredi de 8h à 18h
 - Le samedi de 11h à 18h avec créneau de 10h à 11h géré en astreinte
 - Le dimanche de 10h à 18h

- Depuis mars 2022, le sous-traitant pour les opérations de remorquage est la société GMH et plus spécifiquement le Garage des Sablières, basé à Gevrey.
- La destruction et recyclage des VHU sont confié à la société INDRA, automobile recycling

ABSENTÉISME ET FORMATION

- Pas d'absentéisme sur le site dijonnais de la fourrière en 2024.
- En matière de formation, les agents ont suivi en 2024 les modules : « Les essentiels de la cybersécurité » et "Sensibilisation au Handicap".

II.4.4 / DÉMARCHE QUALITÉ DE SERVICE

EGS, au sein d'EFFIA, souhaite s'assurer que ses engagements de service sont uniformes, connus, appliqués et visibles de tous. Pour cela, le Système de Management de la Qualité, est déployé pour que les exigences en termes de qualité soient communes à l'ensemble des sites.

Les engagements de service d'EGS sont bâtis autour des 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 Délégrant 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.

LES ENGAGEMENTS

 NOS FONDAMENTAUX	
QUALITE DE SERVICE # Exigence	SECURITE
• Être Attentifs et réactifs pour le bon fonctionnement de nos équipements • Assurer le confort et la propreté de nos sites • Être Mobilisés pour accueillir et informer nos clients • Mesurer régulièrement notre excellence opérationnelle et nous améliorer	• Maintenir, vérifier et assurer la sécurité de nos sites • Assurer la sécurité de nos clients • Assurer la sécurité de nos collaborateurs

L'AMÉLIORATION CONTINUE ET LA MESURE DE LA PERFORMANCE

En partant du principe que seul ce qui est mesuré peut-être amélioré, EFFIA réalise chaque année des audits sur site sur la base d'1 à 2 fourrières par an.

LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

Le personnel d'EGS a accès à la documentation qualité via un site intranet sur lequel sont disponibles l'ensemble des documents permettant d'assurer l'exploitation. Les consignes ont été adaptées pour une lecture rapide et ludique.



Les documents de référentiel existent en format PDF et en format « E-learning pour faciliter l'apprentissage et l'intégration des collaborateurs

II.4.5 / INVESTISSEMENTS

Sur l'année 2024, le montant d'acquisition correspond à l'installation d'un bungalow sur la fourrière.

→ Immobilisations inscrites à l'inventaire B Fourrières - situation de l'année 2024

		Brut au 1/01	Régularisation	Acquisitions	Sorties	Cpte à cpte	Brut au 31/12
205100	Logiciels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214100	Construction / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
214500	AAI Const. / sol d'autrui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
215400	Matériels & outillages	40 693,33	0,00	0,00	0,00	0,00	40 693,33
215500	Installations techniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	Equipements mobiles VE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
218100	AAI Divers	600,00	0,00	64 406,85	0,00	0,00	65 006,85
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	41 293,33	0,00	64 406,85	0,00	0,00	105 700,18
220000	Immobilisation mise en concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sous-total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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		41 293,33	0,00	64 406,85	0,00	0,00	105 700,18

Le détail figure en annexe III 6.1.

II.4.6 / COMPTES DU SERVICE PUBLIC

II.4.6.1 / COMPTE DE RÉSULTAT

→ Recettes

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
RECETTES			
CHIFFRE D'AFFAIRES en provenance de l'AD	486 444	517 917	480 883
Recettes reversées à l'AD (Rf)	431 100	437 860	293 611
TOTAL RECETTES	917 544	955 777	774 494

→ Charges

Compte d'exploitation Service public Fourrière automobile et vélo	Contrat 2024 €2022	Contrat 2024 €2024	Réel 2024
Recettes part de l'AD	431 100	437 860	293 611
Charges de personnel	90 656	99 310	115 800
Autres charges d'exploitation	295 602	308 169	267 409
Autres charges de fonctionnement	50 353	50 789	49 037
Redevances	10 000	10 068	10 000
Charges remboursées au réel	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	446 611	468 336	442 247
Coûts investissement/renouvellement	13 233	13 323	8 285
Marge et aléas	26 600	36 258	30 352
TOTAL AUTRES CHARGES	39 833	49 582	38 637
TOTAL CHARGES	917 544	955 777	774 494
COÛT NET pour l'AD	55 344	80 057	187 273

Les comptes sont présentés en annexe III.1.4

II.4.6.2 / CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Pour l'année 2024, le montant du forfait de charge des services de fourrières automobile et vélo avant ajustement s'élève à 517.917 €2024 soit une indexation de 6,5% par rapport aux valeurs contractuelles en €2022.

L'ajustement selon les enlèvements réalisés s'élève à -32 K €2024.

Le montant de la contribution financière des services de fourrières automobile et vélo s'élève donc à 485.550 €2024.

Une redevance d'occupation du domaine public d'un montant de 10.647 € a été versée.

Détail joint en annexe III 1.3