

SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS COLLECTIFS

Synthèse du rapport annuel du Délégué 2019

L'EXERCICE 2019 EN QUELQUES POINTS CLEFS :

- Première année d'exploitation du contrat de DSP 2019-2025. Rappel : ce contrat est basé sur un co-engagement entre la Semitan, exploitante du réseau, et Nantes Métropole, autorité organisatrice de mobilité. Les objectifs principaux sont :
 - le développement de la fréquentation
 - la maîtrise des charges d'exploitation du réseau de transports collectifs et donc de l'évolution du forfait de charge afin de permettre le développement de l'offre,
 - la mise en œuvre du coordinateur des mobilités et la rénovation et l'entretien des biens mis à disposition.
 - l'amélioration de la qualité de service
 - un réseau plus durable : véhicule propre... ;
- Passation de l'Avenant N°1 à la DSP 2019-2025 : Intégration dans le forfait de charges de la hausse des coûts d'affrètement bus, de la baisse des coûts d'affrètement Navibus et de l'évolution de l'offre navette aéroport 2020.
- Nouveau contrat d'affrètement : Dernière année d'exécution du contrat 2010-2019. Lancement de l'appel d'offre pour la période 2019-2029 aboutissant à une hausse des prix de 11,5 % par rapport à 2018 (renouvellement du matériel (42 %), migrations vers des véhicules à énergie propre (35 % de véhicules au GNV), forte inflation du gazole en 2018).
- Coordinateur de mobilité : Mission confiée à la Semitan, dont l'ambition est d'agrèger tous les modes de déplacements (P+R, Bicloo, covoiturage, autopartage) afin de faciliter l'accès aux services de mobilité.
- E-Busway : Mise en service progressive du 26/09/2019 jusqu'au mois de janvier 2020 (22 véhicules 100 % électriques).
- L'offre de covoiturage Covoit'TAN : Lancement de l'application mobile et du service le 19/11/2019
- Une **offre kilométrique en hausse** (+ 2,4 % par rapport à 2018), qui atteint **29,6 millions de km** en 2019, soit + 681 000 km.
- Une **fréquentation qui s'établit à 148,6 millions de voyages**, soit une progression de 3,4 % par rapport à 2018 (+ 4,8 millions de voyages).

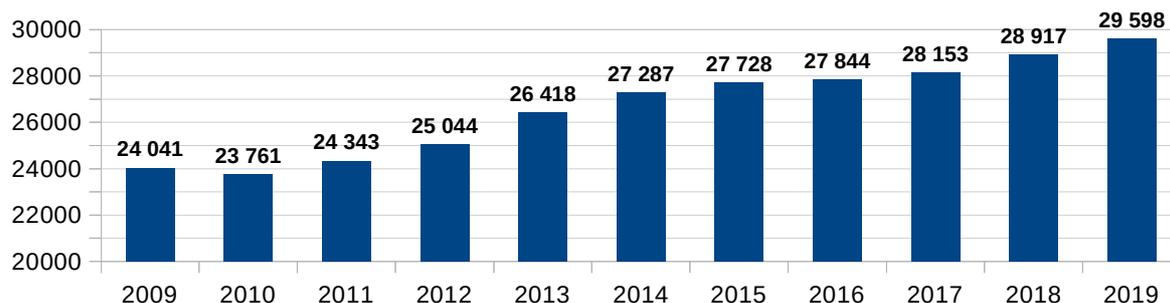
I - LES DONNÉES D'ACTIVITÉ

L'offre de transport

En 2019, l'offre atteint **29,6 millions de km** soit une hausse de 681 000 km par rapport à 2018, c'est-à-dire **+ 2,4 %**. Les caractéristiques de l'offre 2019 sont les suivantes :

- Intégration des effets année pleine des évolutions d'offre de la rentrée 2018 : Mise en service des lignes C9, C20 et 60 et restructurations associées avec la création des lignes 108, 162 et 172 en scolaire et des aménagements de lignes (tracés et fréquences), renforcement d'offre sur plusieurs lignes pour s'adapter aux fortes charges ou aux évolutions de temps de parcours
- Production kilométrique par type d'offre : Une offre tramway stable (avec les travaux d'été en 2018 et l'immobilisation des rames CAF en 2019), une offre Busway/E-Busway stable à + 0,1 %, soit +14 000 km, une offre bus affrétée en progression de + 9,7 %, soit 672 000 km.

Offre commerciale totale en milliers de kilomètres



La fréquentation

A la fin 2019, le réseau enregistre une **fréquentation de 148,6 millions de voyages** ce qui représente + 4,8 millions de voyages supplémentaires par rapport à 2018 soit une progression de **+ 3,4 %**.

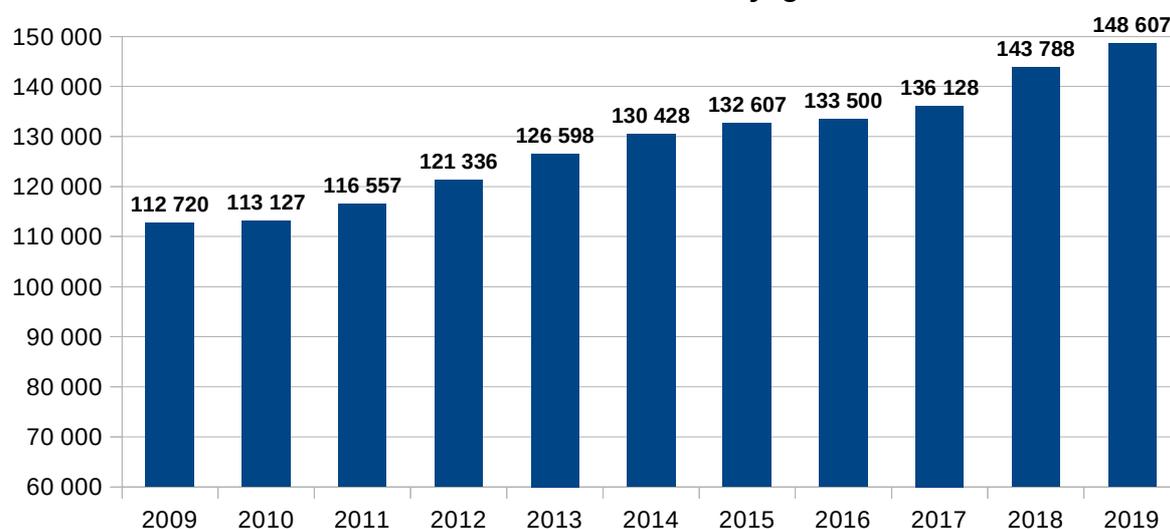
La performance commerciale du réseau est en progression avec un nombre de voyages par kilomètre qui passe de 4,97 en 2018 à **5** en 2019.

Le trafic payant est en hausse de 2,5 % par rapport à 2018 (soit + 3,2 millions de voyages). Cette progression se caractérise par une hausse de + 6,3 % des titres intensifs, de + 1,7 % sur les titres occasionnels et une baisse de - 6 % sur les titres réguliers.

La hausse du **nombre d'ayants-droit à la gratuité** entraîne une hausse de la fréquentation de + 1,6 millions de voyages, soit + 9,2 % par rapport à 2018.

Rappel : le changement des clés de mobilité en 2016 rend difficile les parallèles entre le trafic et les augmentations kilométriques.

Trafic total en milliers de voyages



Les effectifs

En 2019, les effectifs globaux évoluent de + 3 % par rapport à 2018 et se répartissent comme suit : + 3,4 % à la conduite et + 2,4 % chez les personnels non roulants.

Le parc

En 2019, un parc de véhicules en baisse par rapport à 2018 (- 9 véhicules).

Sur l'exercice 2019, on note la réforme progressive des bus GX 317 compensée par l'arrivée des E-Busways et Iveco Urbanways neufs.

Le kilométrage moyen annuel des tramways (5 218 K) ne prend pas en compte l'immobilisation des rames CAF en cours d'année (les km ont été divisés par le nombre de rames totales CAF comprises).

II – LA QUALITÉ DE SERVICE

Une année 2019 impactée par les événements suivants :

- un climat social marqué par des grèves et diverses manifestations (grèves affrétés, gilets jaunes, etc.),
- les travaux d'été sur la ligne 1 et des travaux sur le ligne 3 (coupure fin octobre),
- le retrait des rames CAF,
- dysfonctionnements MTickets suite à la mise à jour de l'application le 19/11,
- problèmes liés à la plateforme Nantes-e-services.

Le principe

L'actuel contrat de DSP prévoit un système d'évaluation de la qualité basé sur un indicateur unique représentant le niveau global de qualité produite sur le réseau calculé comme suit :

- la qualité de l'information (30 %) ;
- la qualité de la démarche commerciale (30 %) ;
- la qualité du service de transport (40 %).

Le niveau d'exigence à atteindre est de 90 %. La non-atteinte de ce seuil entraîne une pénalité de 100 000€ HT pour chaque point de différence avec l'objectif (plafonnée à 500 000€ HT).

Les résultats

Les résultats globaux de la qualité de service produite en 2019 sont au dessus des seuils avec 93 %.

Des points de vigilance sont constatés sur certains items :

- Informer : la rapidité de prise en charge des clients au centre d'appels AlloTAN ;
- transporter : la régularité des lignes affrétées.

Pour 2019, il ressort que les modes tramway et busway sont victimes de leur forte fréquentation, et de l'augmentation des perturbations subies depuis plusieurs années encore amplifiées en 2019 (coupures liées aux travaux, aux incivilités, multiplication des manifestations).

L'appréciation sur l'information est pénalisée essentiellement par les critères d'information liée aux perturbations gilets jaunes, au décalage de mise en place des abris voyageurs et aux panneaux d'information temps réel qui leur sont associés.

L'information « de base » à bord, comme à l'arrêt recueille des notes supérieures à 7/10.

On observe un volume des réclamations similaire à l'année 2018 malgré une fréquentation en constante évolution.

5 729 réclamations reçues en 2019 contre 5 700 réclamations traitées en 2018 soit + 0,51 % d'écart. Les demandes d'indulgence/contestations suite à des procès verbaux ont légèrement augmenté de 7,7 %.

A contrario, les réclamations liées à l'activité du réseau ont diminué de 2,5 %.

En 2019, 89 % des réponses SEMITAN ont été conformes aux engagements (réponse sous 14 jours claire, personnalisée et circonstanciée).

II – LES DONNÉES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES

Les charges

Le total des charges d'exploitation en 2019 est de 178 751 000 €, une progression de 4,74 % par rapport à 2018.

La masse salariale s'établit à 105 975 000 € pour 2019, en hausse de 3,9 %, par rapport à 2018.

Les charges d'affrètement sont de 27 099 000 € en 2019, en hausse de 9,7 % pour une progression de l'offre affrétée de + 673 000 km par rapport à 2018.

Les charges de traction s'élèvent à 5 417 000 € en 2019, en hausse de 1,4 % par rapport à 2018, soit + 73 000 €, et en retrait de 3,3 % par rapport au BI 2019, soit - 184 000 €.

Les charges de maintenance des matériels roulants s'élèvent à 11 522 000 € en 2019 soit une hausse de 17,7 % par rapport à 2018, mais en retrait de 329 000 € par rapport au BI 2019.

Les charges de maintenance des infrastructures et des bâtiments sont de 10 840 000 € en 2019, en hausse de 16,5 % par rapport à 2018 du fait de travaux de fin d'année non prévus initialement au BI, et s'ajoutant à l'entretien préventif « récurrent » des infrastructures.

Les charges commerciales se montent à 2 455 000 € en 2019, elles progressent de 192 000 € par rapport à 2018, soit + 8,5 %. Les charges commerciales sont en retrait de 122 000 € par rapport au budget (- 4,8 %). Le ratio charges commerciales / CA est en hausse de 0,1 point par rapport à 2018, à 3,3 %.

Les charges administratives sont de 8 737 000 € en 2019, en hausse de 1 354 000 € par rapport à 2018 (+ 18,3 %). La hausse des coûts administratifs par rapport à 2018 relève essentiellement de la hausse des coûts d'assurances, de + 1 341 K€, et notamment de la prime tramway.

Les charges fiscales s'élèvent à 4 530 000 € en 2019 et en baisse par rapport à 2018 (- 3 248 000 €). Cette évolution résulte essentiellement de la suppression de la taxe sur les salaires du fait du nouveau statut fiscal de la Semitan.

Les charges opérationnelles sont de 2 176 000 € en 2019, en hausse de + 6,25 % par rapport à 2018. Elles sont constituées des charges de leasing de matériel roulant et des locations immobilières liées aux différents baux commerciaux.

Les produits

Les recettes de trafic

Les recettes du trafic payant progressent de + 3,2 % par rapport à 2018 (soit 2,2 M€ supplémentaires) pour s'établir à 71,8 M€. + 0,6 M€ par rapport à l'objectif DSP (compris avenant 1).

Cette évolution repose sur un effet prix de + 1,6 % lié aux augmentations annuelles de tarifs aux 1^{er} juillet 2018 et 2019.

Les principales tendances par rapport à 2018 sont les suivantes :

- pour les titres intensifs (formules illimitées), une augmentation globale des recettes de + 6,8 %, avec une croissance du nombre de voyages de + 6,3 %.
A noter un effet défavorable sur le mix produit des titres solidaires (faible ratio recettes/déplacements).
- pour les titres réguliers (billets mensuels et formules sur mesure), une baisse des recettes de - 1,5 % et de la fréquentation (- 6 %, malgré le succès des formules sur mesure mais le ratio recettes/voyages progresse (+ 4 6 %).
- pour les titres occasionnels (tickets), une hausse des recettes de + 4 % et de la fréquentation de + 1,7 %, tirées par la vente des titres Navette Aéroport.

A ces recettes brutes, il convient de rajouter les recettes reversées par la SNCF concernant les ventes de titres Métrocéane pour 348 000 €, en baisse de 22 000 € par rapport à 2018 et les impayés (- 100 000 €).

A noter la gratuité des titres accordés sur deux week-ends consécutifs de décembre (14-15 et 21-22 décembre 2019) estimée à 300 000 voyages.

En 2019, la **recette moyenne au voyage** est de 0,48 € et la **recette moyenne au déplacement** est de 0,63 €.

Les recettes annexes

Les recettes annexes s'élèvent à 2 476 000 € pour 2019 et se composent principalement de recettes publicitaires (1 100 K€) et des indemnités forfaitaires perçues lors des contrôles sur le réseau (1 153 K€ dont 94 K€ de frais de dossier).

Le forfait de charge

Le nouveau contrat de Délégation de Service Public mis en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2019 a des périmètres (exploitation du réseau de transports collectifs, coordinateur des mobilité et investissements relatifs à l'entretien et à la rénovation des biens mis à disposition) et des caractéristiques juridiques et fiscales (Nantes Métropole exploitant fiscal) différentes du précédent contrat. Ces différences ne permettent plus d'établir une comparaison entre le compte d'exploitation du contrat de DSP de 2018 et celui de 2019.

En 2019, le forfait de charge était contractuellement fixé à 177 510 K€. L'adoption de l'avenant 1 signé en décembre 2019 a permis de prendre en compte les impacts liés à la ré-négociation des contrats

d'affrètement et les adaptations de la navette aéroport ; le niveau contractuel du forfait de charge à alors été porté à 178 310 K€.

En 2019, le forfait de charge réellement versé par Nantes Métropole à la SEMITAN s'élève finalement à **177,319 M€ HT** après avoir intégré les régularisations suivantes :

Forfait de charge	2019 en K€
Contractuel DSP	177 511
Avenant 1	800
Impact TICPE / CET	179
Intéressement aux recettes de trafic	82
Kilomètres non réalisés	- 260
Intéressement aux économies de charge	- 994
Forfait de charge versé en 2019	177 319