

SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS COLLECTIFS

Synthèse du rapport annuel du Délégué 2012

L'EXERCICE 2012 EN QUELQUES POINTS CLEFS :

- 2012 : troisième année d'exploitation du contrat de DSP 2010-2016. Rappel : ce contrat est basé sur un co-engagement entre la Semitan, exploitante du réseau, et Nantes Métropole, autorité organisatrice de transports urbains. Les objectifs principaux étant notamment la maîtrise des charges d'exploitation et donc de l'évolution de la contribution financière forfaitaire ou le développement de la fréquentation et des recettes de trafic.
- 2012 : deux avenants au contrat de DSP : l'un (avenant n°3) actant des enveloppes triennales des programmes des mandats DSP à l'horizon 2014, l'autre (avenant n°4) permettant de confier à la SEMITAN l'exploitation du service de vélos pliants CYCLOTAN (location de vélo pliants exclusivement à destination d'abonnés annuels),
- Une offre en hausse de 2,9% par rapport à 2011, qui atteint **25 044 000 km** en 2012.
- Une fréquentation qui s'établit à **121,3 millions de voyages** en 2012, soit une forte hausse de 4,1% par rapport à 2011,
- Fin septembre 2012, **mise en service d'un nouveau matériel roulant tramway CAF.**
- **Lancement de l'application mobile TAN** : application mobile offrant différents services d'information (consultation des horaires, Info Trafic...) et permettant l'achat de titres de transports dématérialisés (41 000 titres unités vendus à fin 2012),
- **Mise en œuvre opérationnelle de la GMAO** (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) : les difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre du logiciel CARL début 2012 sont en cours de résolution. Ces difficultés sont restées sans impacts sur le service à l'utilisateur,
- **Attribution de deux nouveaux marchés de maîtrise d'ouvrage** : Opération de sécurisation du réseau de tramway (4,3 millions d'€) et Rénovation lourde du patrimoine immobilier (4,5 millions d'€),

I - LES DONNEES D'ACTIVITE

- **L'offre de transport**

En 2012, l'offre atteint **25 044 000 kilomètres** soit une hausse de 701 000 kilomètres par rapport à 2011 c'est-à-dire **+ 2,9 %**.

Les caractéristiques de l'offre 2012 sont les suivantes :

- Une hausse qui intègre :
 - les effets années pleines des évolutions d'offre de la rentrée 2011 (renforcement du service de soirée sur les lignes 1 de tramway et la ligne 4 de busway, amélioration de la fréquence le dimanche pour la navette aéroport, prolongement de la navette Brains-Bouaye-Saint Aignan et des modifications d'itinéraires sur les lignes 23, 73, 84 et 93),
 - les évolutions d'offre mises en œuvre au 1^{er} octobre 2012 : le prolongement de la ligne 1 à Ranzay et la mise en service du pôle d'échange multimodal « Haluchère-Batignolles », la mise en service des 4 premières lignes Chronobus (C1, C2, C3 et C4), la deuxième phase de refonte du service de soirée et de nuit et l'évolution du service du dimanche.
- A noter que l'offre de l'exercice 2012 présente un écart de + 1,17% par rapport au contrat de DSP.



- **La fréquentation**

A la fin 2012, le réseau enregistre une fréquentation de **121,3 millions de voyages** ce qui représente + 4,8 millions de voyages supplémentaires par rapport à 2011 soit une progression de + **4,1 %**. Le nombre de voyageurs est supérieur de 3,3 millions à celui prévu au budget initial.

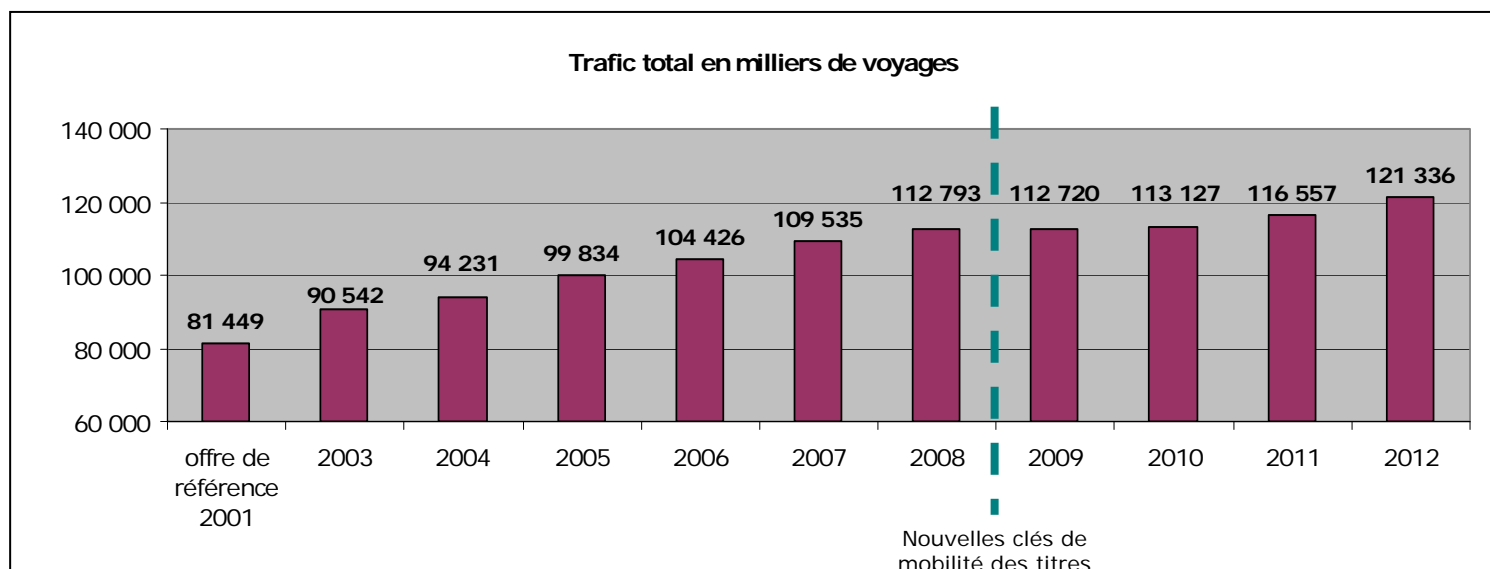
Le trafic a enregistré une forte croissance sur le 2^{ème} semestre 2012 du fait notamment de l'opération culturelle « Voyage à Nantes » et surtout des évolutions d'offre de rentrée 2012 (Chronobus et prolongement ligne 1 de tramway).

La performance commerciale du réseau se maintient avec un nombre de voyages par kilomètre qui reste stable à 4,8.

Le trafic payant est en hausse de 3,6% par rapport à 2011 (soit +3,5 millions de voyages).

Le trafic des ayants droit à la gratuité enregistre une hausse de 6,3% par rapport à 2011 portant le nombre de voyages gratuits sur le réseau à 21,4 millions (20,2 millions en 2011).

Le trafic total pour l'année 2012 est supérieur de +1,3 % aux engagements de fréquentation fixés dans la DSP. Cet écart porte essentiellement sur le trafic des ayants droit à la gratuité.



En 2012, les évolutions de fréquentation par mode de transports collectifs sont les suivantes :

- Réseau de tramway : +4,2 %,
- Ligne de Busway : +5,4 %
- Réseau de bus : +3,8%

- **Les effectifs**

En 2012, les effectifs évoluent de +2,8 % par rapport à 2011 (+45,5 Equivalents Temps Plein) dont +11,3 % concernant les effectifs affectés à la Sureté (conformément à la prévision).

II – LA QUALITE DE SERVICE

- **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 fait l'objet d'une pénalité de 100 000€HT pour chaque point de différence avec l'objectif (plafonnée à 500 000€HT)

- **Les résultats**

En 2012, les résultats sont en légère baisse par rapport à 2011 mais restent largement supérieurs aux seuils d'exigence. Cette légère baisse, liée principalement aux perturbations inhérentes aux chantiers des lignes Chronobus, nécessite toutefois de rester attentifs aux prochains résultats.

INDICATEURS DSP		Poids	Année 2010	Année 2011	Année 2012
Informer	100%	30	94,8%	94,0%	92,5%
allô tan	10%		95,1%	95,0%	86,1%
tan.fr	20%		95,6%	94,1%	93,0%
à l'arrêt	40%		94,7%	94,7%	93,6%
embarqué	20%		94,0%	93,5%	95,7%
réclamations	10%		94,7%	91,4%	86,7%
Vendre	100%	30	97,0%	96,1%	94,6%
agences	30%		95,9%	92,1%	88,0%
dit	26%		96,6%	98,0%	98,6%
dépositaires	25%		97,9%	96,8%	94,9%
VPC, VAD	19%		98,2%	98,8%	99,1%
Transporter	100%	40	92,0%	91,8%	92,6%
ponctualité bus	20%		84,8%	83,4%	83,8%
régularité TW	20%		94,7%	93,3%	93,1%
attitude conducteur	15%		99,2%	98,3%	95,3%
disponibilité oblitérateurs	15%		99,2%	99,4%	97,8%
netteté-propreté	10%		97,9%	96,4%	86,9%
accessibilité	10%		98,6%	99,0%	99,6%
correspondances	10%		66,9%	72,2%	95,6%
Qualité produite		100	94,3%	93,7%	93,1%

III – LES DONNEES ECONOMIQUES ET FINANCIERES

- **Les Charges**

➤ Les charges de personnel s'établissent à 83 038 000 € pour 2012, en hausse de 5% par rapport à 2011, principalement du à la hausse des effectifs de 4,7% et d'une hausse de la valeur du point de 1,97%.

➤ Les charges d'affrètement sont de 18 686 000 € en 2012, en hausse de 6%, du fait d'une hausse de l'offre affrétée de 4,2% (Ligne 59 et passage en Chronobus de la ligne 94) et une évolution du prix au kilomètre de 1,8%.

Elles tiennent notamment compte du maintien d'un service renforcé sur le Passeur de l'Erdre lié à la fermeture du Pont de la Jonelière en raison des travaux du Tram-Train Nantes Châteaubriant et de la mise en place de services spéciaux dans le cadre du « Voyage à Nantes » sur la Loire.

➤ Les charges de traction s'élèvent à 6 110 000 € en 2012, en hausse de 3,1% par rapport à 2011. Elles sont en hausse de 5,3% pour les autobus du fait d'une hausse de la production kilométrique de 1,8%, d'un coût kilométrique en hausse de 3,4% (hausse des prix de l'énergie). Elles continuent de baisser pour le tramway (- 3,7%) malgré une offre en hausse de 2,4%.

➤ Les charges de maintenance se montent à 10 291 000 € en 2012 (+ 5,5%) par rapport à 2011, avec des charges de maintenance kilométrique en baisse et des charges de maintenance lourdes en hausse (conséquence de l'avenant n°2 qui a eu pour effet de minorer les charges de 2011).

➤ Les charges de maintenance des infrastructures et des bâtiments sont de 6 427 000 € en 2012, en baisse de -5,9% par rapport à 2011.

➤ Les charges commerciales se montent à 2 203 000 €, en baisse de -1% par rapport à 2011 du fait du report de certaines enquêtes et études, de la baisse du budget billetterie du fait de la part significative des abonnements qui viennent compenser l'évolution des charges de communication.

➤ Les charges administratives sont de 6 020 000€ en 2012, en hausse de 9,9% par rapport à 2011. Elles intègrent :

- les amortissements des logiciels GMAO et M'Ticket,
- les études et charges de conseils,
- les charges de location, de maintenance et de licence de systèmes informatiques,
- les taxes et redevances (dont l'occupation de sites privés pour installer le système de radio numérique)
- les déplacements liés aux missions extérieures,

➤ Les charges fiscales de la DSP s'élèvent à 6 844 000€ en 2012, en hausse de 4% par rapport à 2011 du fait de la Contribution Economique Territoriale.

• Les Produits

➤ Trafic payant

Les recettes du trafic payant progressent de + 6,8 % par rapport à 2011 (soit près de 3,2 millions d'euros supplémentaires) pour s'établir à plus de 50 M€. Cette évolution repose sur la hausse de la fréquentation payante (+3,7%) notamment du aux évolutions d'offre mise en œuvre en octobre 2012 mais également à la hausse de la recette moyenne au déplacement de +3% résultant notamment des hausses tarifaires de 2011 et 2012.

Les principales tendances par rapport à 2011 sont les suivantes :

- une hausse des recettes de +6,6% pour les abonnements, portée par les pass annuels. La vente des abonnements mensuels restent stables entre 2011 et 2012 alors qu'elle ne cessait de diminuer depuis 2003, première année de mise en place de la politique de fidélisation au travers des pass.
- une hausse des recettes de +7,1% pour les titres oblitérés, due à la fois aux hausses tarifaires mais probablement aussi à l'opération « Voyage à Nantes ».

A noter la mise en œuvre fin octobre 2012 du service M'Ticket qui permet d'acheter des tickets horaires (Ticket unité, carnet de 10 ticket plein tarif, ticket navette aéroport, ticket 24 heure et 24 heure / 4 personnes) depuis un smartphone.

➤ L'activité Cyclotan

L'avenant n°4 à la convention de DSP inclus l'activité Cyclotan dans le périmètre de la DSP. Cyclotan est un système de location de vélo pliant adossé à l'abonnement annuel de transport collectif. 150 vélos ont été acquis en fin d'exercice 2012.

L'activité génère en 2012 une perte de 40 000 € mais qu'il faut relativiser car le lancement de l'opération a nécessité d'importantes charges commerciales (- 13,5 K€) pour des recettes non significatives du fait d'un démarrage au 4^{ème} trimestre 2012.

➤ La contribution financière forfaitaire fait l'objet d'une contractualisation par le biais de la Délégation de Service Public et sert à assurer le financement du déficit structurel d'exploitation du réseau de transports collectifs. Elle résulte du solde entre les charges et les produits du délégataire issus du compte de résultat prévisionnel modélisé dans le contrat de DSP.

Pour 2012, ce solde s'élève à **90,7 M€**, intégrant une réduction de 2 M€ par rapport au contrat initial de DSP dans le cadre de l'avenant n°2, dû à la révision à la baisse des montants de la contribution financière forfaitaire pour les années 2011 à 2014 suite au diagnostic sur la politique de maintenance lourde des matériels roulants mené par la Semitan à la demande de Nantes Métropole. Ce solde inclut également un retour à la collectivité, prévu par le contrat, d'une part de contribution de 82 000 € pour « kilomètres non réalisés du fait d'événements imputables au délégataire ».

L'année 2012 fait apparaître un **résultat d'exploitation de la DSP positif** de 221 000 €.

	2012 en K€
Total Charges	143 495
Recettes de trafic payant	50 158
Autres recettes commerciales	2 905
Total Produits	53 063
Contribution forfaitaire	90 654
Résultat d'exploitation DSP	221

Le compte de résultat de la Semitan intègre les résultats liés à l'activité de mandataire et aux activités annexes (Transports Solidaire et Vélo-parc). Il s'établit à - 340 000€ en 2012.

	2012 en K€
Résultat DSP	221
Résultat activité mandataire	165
Résultat activités annexes	- 1
Total Résultat d'exploitation	386
Résultat financier	295
Résultat exceptionnel	- 1 016
Résultat Société avant I.S.	- 335
Résultat après impôt	- 340