

# SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS COLLECTIFS

## Synthèse du rapport annuel du Délégué 2016

### L'EXERCICE 2016 EN QUELQUES POINTS CLEFS :

- 2016 : dernière année d'exploitation du contrat de DSP 2010-2016 dans sa durée initiale. 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 notamment la maîtrise des charges d'exploitation et donc de l'évolution de la contribution financière forfaitaire, le développement de la fréquentation et des recettes de trafic,
- 2016 : deux avenants au contrat de DSP :
  - l'avenant n°12 : pour réviser les enveloppes de la subvention d'équipements et les programmation pluriannuelle d'investissements.
  - l'avenant n°13 : prolongation de la durée du contrat jusqu'au 31 décembre 2017 et modification de la contribution financière forfaitaire pour les années 2016 et 2017,
- Une **offre kilométrique stable** (+ 0,4 % par rapport à 2015), qui atteint **27 843 933 de km** en 2016, soit + 113 953 km,
- **Une fréquentation qui s'établit à 133,5 millions de voyages** en 2016, soit une progression de 0,7 % par rapport à 2015 (+ 942 400 voyages),
- **la mise en œuvre du nouveau dispositif de tarification solidaire** au 1<sup>er</sup> janvier 2016 basé sur l'analyse des ressources des ménages et sur l'attribution des droits ouvert à tous les membres de ce ménage.

### I - LES DONNÉES D'ACTIVITÉ

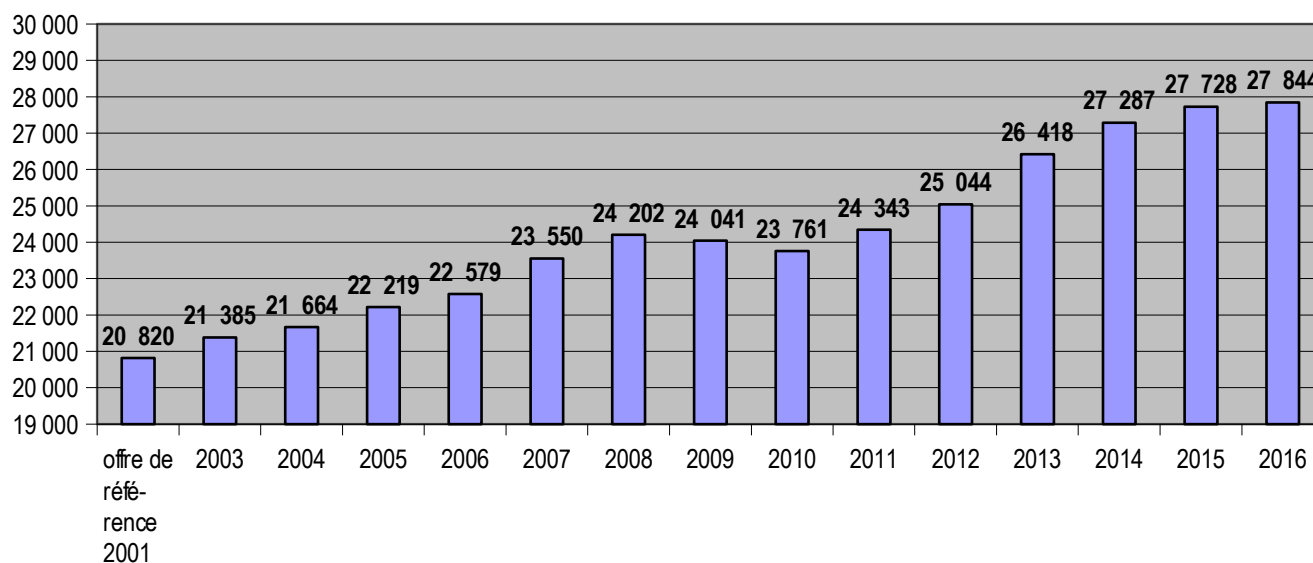
#### • L'offre de transport

En 2016, l'offre atteint **27 843 933 kilomètres** soit une hausse de 113 953 kilomètres par rapport à 2015 c'est-à-dire **+ 0,4 %**. Les caractéristiques de l'offre 2016 sont les suivantes :

- « Intégration des effets année pleine des évolutions d'offre de la rentrée 2015 » : refonte de la desserte de Couëron et renforcement des lignes E8 et C5 pour répondre à la progression constante de fréquentation,
- Intégration des évolutions d'offre mises en œuvre au 26 août 2016 : Modification de l'itinéraire de la L88, création de la L48 pour la desserte de l'IRT, adaptation du service de nuit sur Couëron et Saint-Herblain, renforcement de la L75 pour répondre à la progression constante de fréquentation, adaptation des dessertes Chronobus le dimanche et les jours fériés, refonte du calendrier commercial.

A noter que l'offre de l'exercice 2016 présente un écart de + 7,8% par rapport au contrat de DSP.

#### Offre commerciale totale en milliers de kilomètres



## • La fréquentation

A la fin 2016, le réseau enregistre une **fréquentation de 133,5 millions de voyages** ce qui représente + 942 400 voyages supplémentaires par rapport à 2015 soit une progression de + 0,7 %.

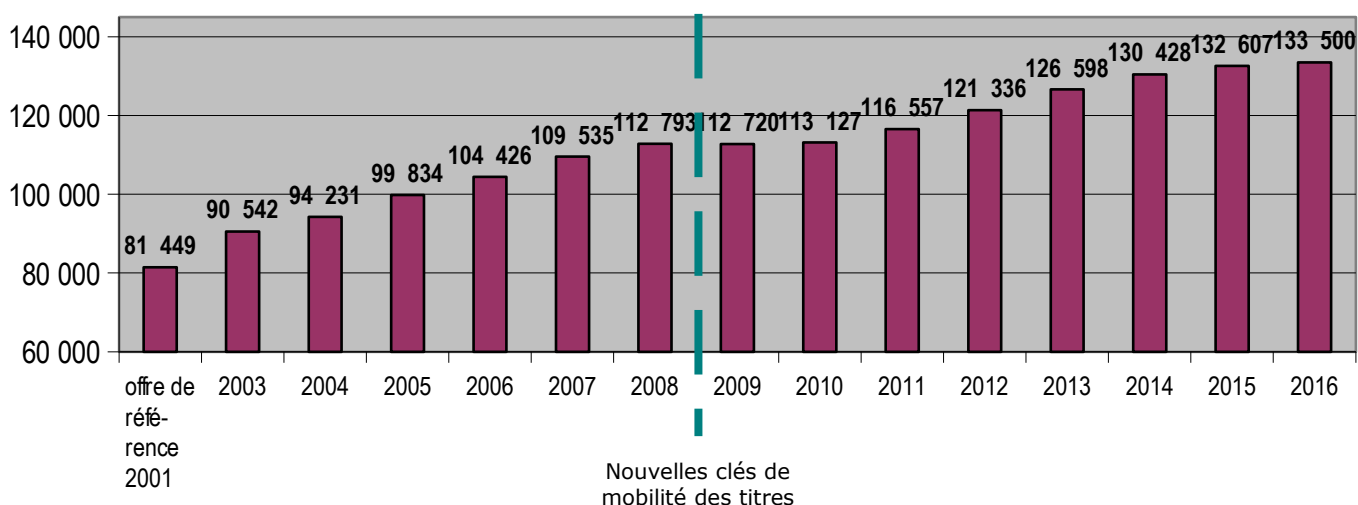
La performance commerciale du réseau se maintient avec un nombre de voyages par kilomètre qui reste stable à 4,8.

**Le trafic payant est en hausse de 8,9 % par rapport à 2015** (soit + 9,3 millions de voyages) pour atteindre 116,9 millions de voyages.

**Le trafic des ayants droit à la gratuité** atteint en 2016, 16,6 millions de voyages. Ce trafic des ayants droits à la gratuité ne peut pas être comparé à celui de 2015 (25,3 millions de voyages) du fait du changement de dispositif intervenu en janvier 2016 (maintien d'une part de gratuité et de l'apparition de pourcentages de réduction).

Le trafic total pour l'année 2016 est inférieur de - 0,3 % à l'engagement de la DSP (soit - 338 400 voyages). Cet écart s'explique par les effets combinés de l'augmentation du trafic payant de + 4 % par rapport aux prévisions inscrites dans le contrat de DSP et de la baisse de trafic des ayant droit à la gratuité (- 22,3%).

### Trafic total en milliers de voyages



## • Les effectifs

**En 2016, les effectifs évoluent de + 2,1 % par rapport à 2015** et se répartissent comme suit : + 8,4 Équivalents Temps Plein (ETP) supplémentaires affectés à la conduite, + 5,2 ETP à la maintenance et - 12 ETP à la sécurisation du réseau (dont 6,1 ETP emploi d'avenir de moins qu'en 2015).

## II – LA QUALITÉ DE SERVICE

Une année 2016 mouvementée, les points marquants, qui ont eu un impact sur la qualité du service :

- des perturbations liées aux manifestations relatives à la loi EL KHOMRI de mars à juin,
- des travaux d'été de rénovation et de sécurisation sur les croisements des lignes 1, 2 et 3 de tram,
- des perturbations d'exploitation sur les lignes de tramway dues aux conditions météorologiques de novembre et décembre 2016.

## • 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 2016 sont, avec 94,7 %, bien au dessus du seuil d'exigence de 90% et en très légère baisse par rapport à 2015 (95%) pour les raisons évoquées ci dessus.

INDICATEURS DSP		Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	Année 2012	Année 2011	Année 2010
<b>Informer</b>	<b>100%</b>	<b>94,4%</b>	<b>95,5%</b>	<b>95,3%</b>	<b>94,1%</b>	<b>92,5%</b>	<b>94,1%</b>	<b>94,8%</b>
allô tan	10%	91,7%	92,8%	94,8%	92,2%	86,1%	95,0%	95,1%
tan.fr	20%	94,4%	94,2%	96,7%	93,8%	93,0%	94,5%	95,6%
à l'arrêt	40%	97,0%	97,1%	95,8%	96,2%	93,6%	94,7%	94,7%
embarqué	20%	94,0%	97,4%	96,4%	94,3%	95,7%	93,5%	94,0%
réclamations	10%	87,9%	90,4%	88,8%	87,4%	86,7%	91,4%	94,7%
<b>Vendre</b>	<b>100%</b>	<b>97,7%</b>	<b>96,9%</b>	<b>96,7%</b>	<b>95,9%</b>	<b>94,6%</b>	<b>96,1%</b>	<b>97,0%</b>
agences	30%	96,8%	95,6%	96,0%	93,0%	88,0%	92,1%	95,9%
dtc	26%	99,6%	99,8%	99,3%	96,3%	98,6%	98,0%	96,6%
dépositaires	25%	97,0%	96,3%	94,0%	96,5%	94,9%	96,8%	97,9%
VPC, VAD	19%	97,7%	96,0%	98,1%	99,1%	99,1%	98,8%	98,2%
<b>Transporter</b>	<b>100%</b>	<b>92,5%</b>	<b>93,1%</b>	<b>92,0%</b>	<b>93,5%</b>	<b>92,6%</b>	<b>91,8%</b>	<b>92,0%</b>
ponctualité bus	20%	87,4%	86,7%	85,9%	84,8%	83,8%	83,4%	84,8%
régularité TW	20%	91,8%	92,9%	92,6%	92,6%	93,1%	93,3%	94,7%
attitude conducteur	15%	99,2%	98,5%	97,8%	98,6%	95,3%	98,3%	99,2%
disponibilité oblitérateurs	15%	99,2%	99,1%	97,7%	98,5%	97,8%	99,4%	99,2%
netteté-propreté	10%	92,6%	94,7%	89,7%	93,7%	86,9%	96,4%	97,9%
accessibilité	10%	97,8%	94,1%	97,3%	98,6%	99,6%	99,0%	98,6%
correspondances	10%	78,7%	86,3%	83,1%	92,1%	95,6%	72,2%	66,9%
<b>Qualité produite</b>	<b>90%</b>	<b>94,7%</b>	<b>95,0%</b>	<b>94,4%</b>	<b>94,4%</b>	<b>93,1%</b>	<b>93,8%</b>	<b>94,3%</b>
<b>Objectif :</b>								

• **Le bilan en terme de réclamations**

Les réclamations sont en hausse de 12,7 % par rapport à 2015.

Les demandes d'indulgence/contestations suite aux procès verbaux sont en hausse de 17,3 % et représentent 30 % des réclamations. Les deux autres motifs majeurs étant les relations clients / conducteurs et les retards (accentués cette année par les manifestations).

Les engagements NF Service sont respectés puisque 87,9 % des réclamations sont traitées sous 14 jours.

**III – LES DONNÉES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES**

• **Les Charges**

Le total des charges d'exploitation en 2016 est de 159 923 000€ en progression de 2,2 % par rapport à 2015.

▫ La masse salariale s'établit à 96 812 000 € pour 2016, en légère hausse de 1 %, par rapport à 2015 pour une hausse des effectifs de 0,1 %.

▫ Les charges d'affrètement sont de 22 350 000 € en 2016, en hausse de 2,3 % pour une progression de l'offre affrétée de + 285 000 km par rapport à 2015.

▫ Les charges de traction s'élèvent à 5 427 000 € en 2016, en baisse de 18,3 % par rapport à 2015, résultant de la mise en place de nouveaux contrats d'approvisionnement dans un contexte de coûts des énergies très favorable, d'une baisse notable du prix du gazole et de l'impact favorable des conditions climatiques de 2016 sur les consommation d'énergie.

▣ Les charges de maintenance des matériels roulants s'élèvent à 7 809 000 en 2016 (en hausse de 472 000 € par rapport à 2015), qui se décompose en + 4,3 % pour le bus et + 10,6 % pour le tramway.

▣ Les charges de maintenance des infrastructures et des bâtiments sont de 9 234 000 € en 2016, en hausse de 16,7 % par rapport à 2015 avec des périmètres 2015 et 2016 qui ne sont pas comparables du fait notamment de provision effectuée pour dépréciation de stock et revue à la baisse.

▣ Les charges commerciales se montent à 2 404 000 € en 2016, en hausse de 2,4 % par rapport à 2015, notamment du fait des hausses de sous traitance liées à la mise en œuvre de la tarification solidaire (+ 150 K€) en partie compensée par une baisse du poste Enquêtes/Etudes (-102 K€).

▣ Les charges administratives sont de 6 915 000€ en 2016, en hausse de 15,5 % par rapport à 2015. Elles intègrent :

- les charges d'assurances qui progressent de 720 000 € suite à la renégociation des contrats,
- les hausses des coûts liés aux systèmes d'information (+ 232 000€),
- la baisse des amortissements Immotan non subventionnées (- 100 000 €).

▣ Les charges fiscales de la DSP s'élèvent à 7 914 000€ en 2016 et sont stables par rapport à 2015.

▣ Activité Cyclotan : déficit de – 19 000 € en 2016

## • Les Produits

### ➤ Trafic payant

**Les recettes du trafic payant progressent de + 7,9 % par rapport à 2015** (soit 4,7 M€ supplémentaires) pour s'établir à près de 63,6 M€. Cette évolution repose sur un effet prix de +3,1 % du aux augmentations de tarifs et sur un effet volume de +9,3 %. La recette moyenne par déplacement diminue de -1,3 % en 2016 en raison de la mise en place de la tarification solidaire.

Les principales tendances par rapport à 2015 sont les suivantes :

- une hausse des recettes de +12,2 % (effet volume de + 17,3 %) pour les abonnements illimités du à la prise en compte des abonnements issus de la tarification solidaire,
- Une hausse de +4,9 % (effete volume de -2,3%) des ventes de billets mensuels et formule sur Mesure notamment du fait des hausses de tarifs et des ventes de Formule Sur Mesure qui progressent.
- une hausse des recettes de + 4,5 % pour les titres oblitérés, avec un effet volume de + 0,4 % et qui s'expliquent principalement par les hausses tarifaires.

➤ 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 2016, ce solde s'élève à **91,7 M€** (après application de l'avenant 13 et de l'article 6.3 du contrat relatif au retour à Nantes Métropole d'une part de la contribution résultant des kilomètres non réalisés pour faits de grève interne), soit 4,5 M€ de moins qu'en 2015.

	2016 en K€
<b>Total Charges</b>	<b>159 923</b>
<b>Recettes de trafic payant</b>	<b>64 021</b>
<b>Autres recettes commerciales</b>	<b>3 236</b>
<b>Total Produits</b>	<b>67 257</b>
<b>Contribution forfaitaire</b>	<b>91 671</b>
<b>Résultat d'exploitation DSP</b>	<b>- 995</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>32</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>1 212</b>
<b>Total Résultat Semitan</b>	<b>248</b>

Le compte de résultat de la Semitan intègre, en plus du compte d'exploitation de la DSP, les résultats liés à l'activité de mandataire et aux activités annexes (Vélo-parc), ainsi que les résultats financier et exceptionnel. Il présente un résultat de + 248 000€ en 2016.