

# SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS COLLECTIFS

## Synthèse du rapport annuel du Délégué 2020

### L'EXERCICE 2020 EN QUELQUES POINTS CLEFS :

- Deuxième 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 la 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, etc.
- Lancements commerciaux : Début 2020, transformation de la ligne C5 en Busway et mise en service de la 2ème ligne de Navibus-Loire, entre Bas-Chantenay et Quai Wilson ; Passage de ligne C3 en articulés.
- E-Busway : Mise en service progressive de septembre 2019 à janvier 2020. Le E-Busway atteint son objectif d'une ligne 100 % électrique. Au final, ce sont 22 E-Busways en circulation sur la ligne 4.
- Passation de l'Avenant N°2 à la DSP 2019-2025 : Intégration de l'impact des différentes mesures liées à la crise sanitaire, débutée au printemps 2020, sur les charges et les objectifs de recettes du contrat. Ces mesures sont principalement les suivantes :
  - Report du renforcement de l'offre de la navette aéroport prévu au 01/04/2020. Les renforts prévus en 2021 sont également annulés ;
  - Révision des programmes de maintenance lourde prévus en 2020 et des enveloppes financières (économie annuelle de 280 K€ HT en 2020 et de 140 K€ HT de 2021 à 2025).
  - Prise en compte de la réduction de l'offre kilométrique et autres économies ainsi que des surcoûts induits par les protocoles sanitaires (impact sur les charges 2020 évalué à -12 M€ HT au 30/10/2020).
  - Révision de l'objectif de recettes pour les années 2020-2025 suite au gel des tarifs en Juillet 2020 et à la baisse des tarifs des Formules Illimitées et abonnements mensuels de 20 % au 01/01/2021.
- Passage à 30km/h : Depuis le 31/08/2020, application d'une vitesse maximale de 30 km/h à l'exception de certains axes maintenus à 50 km/h. Cette mesure s'inscrit dans le cadre du plan piéton-vélo de Nantes Métropole.
- Une **offre kilométrique en baisse** (- 11 % par rapport à 2019), qui atteint **26,3 millions de km** en 2020, soit - 3 254 000 km.
- Une **fréquentation qui s'établit à 95,46 millions de voyages**, soit une diminution de 35,8 % par rapport à 2019 (- 53,2 millions de voyages).

### I - LES DONNÉES D'ACTIVITÉ

#### L'offre de transport

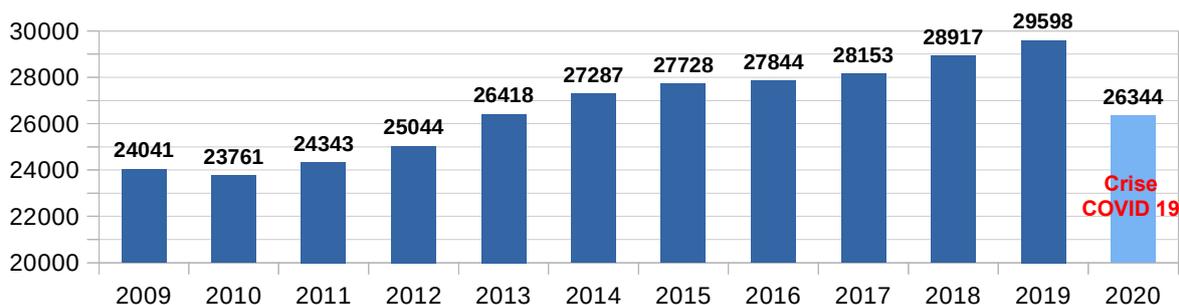
##### **Les impacts de la crise sanitaire**

Avec la crise sanitaire, de nombreuses mesures ont été mises en place afin d'adapter l'offre de transport et ses caractéristiques sont les suivantes:

- Décalage de la rentrée commerciale au 02/11/2021, initialement programmée au 24/08/2021.
- Révision à la baisse de l'offre, soit 180 000 km en année pleine au lieu de 380 000 km : renforcement de fréquence sur des lignes en surcharge et ajout de véhicules sur des temps de parcours revus à la hausse.
- Abaissement de la fréquence de la navette aéroport à 40 minutes au lieu de 20 et suspension de la ligne pendant les périodes de confinement. L'Avenant N°1 prévoyant une augmentation de l'offre à partir d'avril 2020 n'a pas été appliqué (repoussé à 2022).
- Arrêt des services de nuit plus tôt (« Petites Nuits » les vendredis et samedis, soit jusqu'à 0h30).

Ainsi, en 2020, avec **26,3 millions de km parcourus**, l'offre kilométrique a diminué de **11 %** (soit -3 254 000 km) par rapport à 2019, en raison du contexte sanitaire et des mesures qui en ont découlé.

## Offre commerciale totale en milliers de kilomètres



## La fréquentation

### Les impacts de la crise sanitaire

En 2020, la crise sanitaire a eu un impact direct sur la fréquentation du réseau de transports urbains de Nantes Métropole et sur les recettes : **une baisse de 35 % des voyages et déplacements est enregistrée** au total des 12 mois par rapport à 2019.

Durant le premier confinement, la fréquentation descend jusqu'à -90 % pour reprendre progressivement de juin à l'automne et chuter à nouveau au second confinement à -50 %.

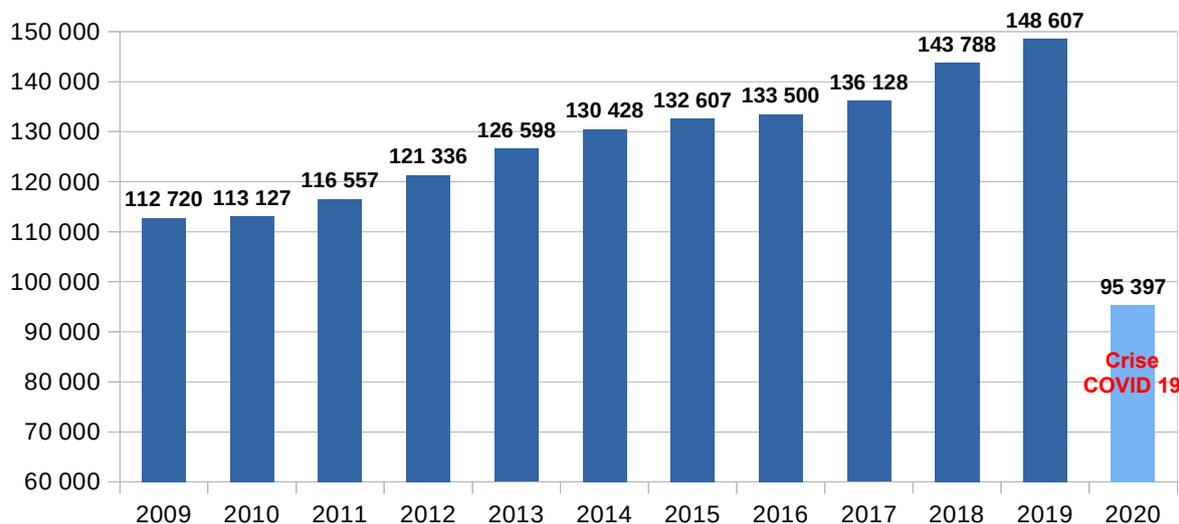
Fin 2020, le réseau enregistre une **fréquentation de 95,4 millions de voyages**, ce qui représente une diminution de 53,2 millions de voyages par rapport à 2019, soit une baisse de **35,8 %**.

La performance commerciale du réseau est en baisse avec un nombre de voyages par kilomètre qui passe de 5 en 2019 à **3,6 en 2020**, en raison d'une baisse de la fréquentation plus forte que celle de l'offre.

**Le trafic payant est en baisse de 36,6 % par rapport à 2019 et atteint 82 624 K€** (soit - 46,9 millions de voyages). Cette baisse se caractérise par une diminution de 33,6 % des titres intensifs, de 47 % sur les titres occasionnels et une baisse de 40,3 % sur les titres réguliers.

Le **nombre d'ayants-droit à la gratuité** diminue légèrement par rapport à 2019 (- 2 %) et le nombre de voyages également avec une diminution de 32,7 %, soit 12,8 millions de voyages au total (-6,2 millions de voyages).

## Trafic total en milliers de voyages



## Les effectifs

**En 2020, les effectifs globaux évoluent de + 2,9 % par rapport à 2019**, une évolution comparable à celle de 2019, et se répartissent comme suit : + 2,4 % à la conduite et + 1,3 % chez les personnels non roulants.

## Le parc

En 2020, un parc de véhicules en hausse par rapport à 2019 (+ 17 véhicules).

Sur l'exercice 2020, on note la réforme progressive des bus GX 317 et GX 417, compensée par l'arrivée des E-Busways, Daily GNV et Iveco Urbanways neufs.

## **II – LA QUALITÉ DE SERVICE**

Une année 2020 impactée par les événements suivants :

- Début d'année perturbé en janvier et février avec des manifestations sociales,
- Du 17/03/2020 au 11/05/2020, premier confinement avec adaptation progressive de l'offre,
- Mise en place des mesures sanitaires dans les transports,
- Demandes de remboursement sur les abonnements en avril et mai,
- Reprise de l'offre à la normale en juin et mise en place de la Labellisation Covid-19,
- Le 29/10/2020, 2ème confinement plus allégé jusqu'au 15/12/2020 puis couvre-feu à 20h,
- Demandes de remboursement des abonnements SNCF part Tan sur Tutti.

### **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 2020 sont au dessus des seuils avec **94,5 %** (+1,5 point dans un contexte marqué par la crise sanitaire).

Pendant la période du 1<sup>er</sup> confinement, les enquêtes clients-mystères ont été suspendues puis ont repris progressivement pour retrouver leur rythme habituel en juin. Les enquêtes se sont poursuivies pendant le 2ème confinement.

A noter un impact relativement faible de la crise sanitaire sur les résultats : +0,3 point du résultat global, notamment du fait de l'amélioration de la régularité/ponctualité suite à l'évolution des conditions de circulation.

La **note de satisfaction globale de 7,2/10** retrouve en 2020 le niveau d'avant 2019 (+0,7 point). Les scores globaux et détaillés sont proches ou supérieurs à la note de 7/10.

Le meilleur score est attribué à l'ensemble des personnels en contact (agents d'accueil, conducteurs, espace mobilité, AlloTan) avec une note de 8,1/10.

Des leviers d'actions pour poursuivre et confirmer cette tendance :

- Appli TAN : malgré une mise à jour, le service ne satisfait pas les usagers (6,2/10 en mai 2020)
- Site Internet : la facilité pour trouver l'information (6,7/10) et la disponibilité du site (6,6/10)
- Information aux arrêts : la fiabilité des informations sur les afficheurs électroniques (6,5/10) et la qualité des informations nécessaire à l'arrêt (7/10)
- Accessibilité aux services clients et notamment le temps d'attente au service AlloTan (72 % de satisfaction) et à l'espace mobilité (61 % de satisfaction).

La répartition par thème des réclamations a été impactée par la crise sanitaire.

Les réclamations consécutives à l'émission des indemnités forfaitaires (demande de remise gracieuse ou de facilité de paiement) ont pesé un peu plus lourd.

On observe un report des réclamations liées au réseau vers des demandes de remboursement suite aux confinements.

Les réclamations saisies sur le site progressent légèrement.

**4 064 réclamations reçues en 2020** contre 5 729 réclamations traitées en 2019, soit - 29 %. Les demandes d'indulgence/contestations suite à des procès verbaux restent stables.

**Les réclamations liées à la crise sanitaire représentent 17 % des réclamations** (remboursement).

En 2020, **91,8 % des réponses SEMITAN ont été conformes aux engagements** (réponse sous 14 jours claire, personnalisée et circonstanciée).

## **II – LES DONNÉES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES**

### **Les impacts de la crise sanitaire**

En 2020, la Semitan a réalisé une **économie globale de 16,1 M€ de charges d'exploitation** par rapport au budget initial 2020 (baisse de charges directement liée au COVID-19 et non directement liées au COVID-19)

(décalage de l'offre de rentrée, incitation à la prise de congés des salariés, gains de prix dans le cadre du programme de maintenance lourde des bus)).

La Semitan a réalisé une économie de masse salariale directement liée à la crise COVID de 5,5 M€ (notamment le remboursement d'activité partielle et l'impact des absences de personnel).

Les charges d'affrètement sont inférieures au budget de 3,2 M€ en 2020 (réduction de l'offre affrétée). Parmi les autres économies COVID, figurent notamment des reports de travaux de maintenance, d'entretien du réseau, des reports d'études, des baisses fiscales (CET).

La baisse de charges d'exploitation de 16,1 M€ permet de compenser en partie la perte de recettes reversées à Nantes Métropole de 24,5 M€ (dont 23,4 M€ de recettes de trafic).

En accord avec Nantes Métropole, les économies de charges d'exploitation 2020 par rapport aux charges contractuelles de la DSP (soit une baisse totale de 14,3 M€) sont entièrement remontées à la collectivité par le biais d'une réfaction à 100 % du forfait de charges 2020.

L'avenant N°2 a permis ce mécanisme d'ajustement financier pour la clôture des comptes 2020.

Pour les recettes, la Semitan a assumé en 2020 sa part de risque commercial (tel que défini dans la convention de DSP) par l'application d'une contribution contractuelle de 750 K€ qui vient diminuer le forfait de charges 2020.

## Les charges

**Le total des charges d'exploitation en 2020 est de 174 213 000 €,** soit - 2,5 % par rapport à 2019.

**La masse salariale** s'établit à 102 505 000 € pour 2020, en baisse de 3,3 %, par rapport à 2019.

**Les charges d'affrètement** sont de 29 202 000 € en 2020, en hausse de 7,8 %, pour une diminution de l'offre affrétée de 143 000 km par rapport à 2019.

**Les charges de traction** s'élèvent à 5 098 000 € en 2020, en baisse de 5,9 % par rapport à 2019, soit - 319 000 €, et en retrait de 13,7 % par rapport au BI 2020, soit - 810 000 €.

**Les charges de maintenance** des matériels roulants s'élèvent à 11 524 000 € en 2020 soit une légère hausse de 2 000 km par rapport à 2019, et conformes au BI 2020 (- 38 000 km).

**Les charges de maintenance des infrastructures et des bâtiments** sont de 9 644 000 € en 2020, en baisse de 11 % par rapport à 2019 (report de travaux de stabilisation, nettoyage des stations, matériel sanitaires, etc.).

**Les charges commerciales** sont de 1 845 000 € en 2020, en baisse de 610 000 € par rapport à 2019, soit - 24,9 %. Le ratio charges commerciales/CA est en hausse de 0,4 point par rapport à 2019, à 3,8 %.

**Les charges administratives** sont de 7 922 000 € en 2020, en baisse de 815 000 € par rapport à 2019 (- 9,3 %). La baisse des coûts administratifs relève essentiellement de la baisse des coûts d'assurances, des coûts d'innovation, de frais de déplacements, de courriers et frais bancaires.

**Les charges fiscales** s'élèvent à 4 184 000 € en 2020, en baisse par rapport à 2019 (- 346 000 €) et en retrait de 281 000 € (6,3%) par rapport au BI 2020. Cette évolution résulte essentiellement de la baisse de la CET dont l'assiette (part CVAE) est la valeur ajoutée. La valeur ajoutée de la Semitan est en baisse du fait de celle du forfait de charges lié à la crise sanitaire.

**Les charges opérationnelles** sont de 2 288 000 € en 2020, en hausse de + 5,2 % par rapport à 2019. Elles sont constituées des charges de leasing de matériel roulant et des locations immobilières liées aux différents baux commerciaux.

## Les produits

### Les impacts de la crise sanitaire

Le nombre total de clients Libertan continue de progresser de 2,9 % en 2020. Pour autant, dans le détail par type d'abonnement, l'année de crise sanitaire marque pour la première fois un recul du nombre de formules illimitées, malgré la mesure de non prélèvement des mois d'avril et mai.

De nombreux clients ont résilié leur abonnement annuel ou glissé vers la formule sur mesure, plus adaptée à une utilisation des transports fluctuante. Cette tendance est plus forte chez les salariés et les étudiants.

### Les recettes de trafic

Il n'y a pas eu d'augmentation tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet 2020 (fixée initialement à 1,48 au contrat DSP).

**Les recettes du trafic payant s'établissent à 49 M€, soit une baisse de 31,7 % par rapport à 2019** (soit 22,7 M€ de moins).

La baisse par rapport à 2019 se décline ainsi :

- **Les recettes des titres intensifs (formules illimitées) sont en diminution de 18,8 %** (-6,3 M€ HT). Les prélèvements de mai et juin 2020 des abonnés illimités ont été annulés pour un montant total de 6,2 M€ HT ;
- **Les titres réguliers (billets mensuels et titres en formule sur mesure) enregistrent une baisse des recettes de 39,6 %** (-10,5 M€ HT) ;
- **Les recettes des titres occasionnels (tickets) diminuent de 50,9 %** (-6 M€ HT).

A ces recettes brutes, il convient de rajouter les recettes reversées par la SNCF concernant les ventes de titres Métrocéane pour 173 000 €, en baisse de 50 % par rapport à 2019 et les impayés (- 73 000 €).

En raison de la modification des clés de mobilité mensuellement depuis mars 2020 (ajustement en fonction de la fréquentation observée) et de l'annulation de 2 prélèvements mensuels chez les abonnés intensifs, **la recette moyenne au voyage n'a pas été calculée pour 2020**, car non significative.

En 2019, elle était de 0,48 € et la recette moyenne au déplacement de 0,63 €.

#### Les recettes annexes

**Les recettes annexes s'élèvent à 1 498 000 €** pour 2020 et se composent principalement de recettes publicitaires (450 K€) et des indemnités forfaitaires perçues lors des contrôles sur le réseau (903 K€).

#### **Le forfait de charge**

Depuis 2019, dans le cadre de la convention DSP 2019-2025 la rémunération du délégataire se fait sous la forme d'un forfait de charges. L'intégralité des recettes de ventes de titres, amendes et contrats commerciaux est reversée à Nantes Métropole.

A fin décembre 2020, l'avenant N°2 intégrait une baisse de forfait de charges de 12 000 K€ soit 174 899 K€.

**Le forfait de charges 2020 s'élève finalement à 171 962 K€** après réfaction soit une baisse de 14 937 K€ par rapport au forfait de charges initial dans l'avenant N°1 servant de base au BI 2020.

<b>Forfait de charge</b>	<b>2020 en K€</b>
Contractuel DSP (avenant 1 – Hors effet COVID)	186 899
<i>Rétrocession 100 % d'économies de charges (du 01/01/20 au 30/10/20)</i>	- 12 000
Contractuel DSP (avenant 2 )	174 899
<i>Impact TICPE / CET</i>	-213
<i>Rétrocession 100 % d'économies de charges (du 01/11/20 au 31/12/20)</i>	-1 973
<i>Malus recettes</i>	-750
<b>Forfait de charge versé en 2020</b>	<b>171 962</b>